

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY)**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Ferdini Inggit Kurniasari

No. Mahasiswa: 16312263

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA (DIY)**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Ferdini Inggit Kurniasari

No. Mahasiswa: 16312263

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 01 - 02 - 2019

Penulis,



(Ferdini Inggit Kurniasari)

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA (DIY)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

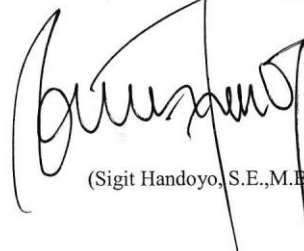
Nama: Ferdini Inggit Kurniasari

No. Mahasiswa: 16312263

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal..... 1 Feb 2019

Dosen Pembimbing,



(Sigit Handoyo, S.E., M.BuS.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY)**

Disusun Oleh : **FERDINI INGGIT KURNIASARI**

Nomor Mahasiswa : **16312263**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 13 Maret 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sigit Handoyo, SE., M.Bus

Penguji : Erna Hidayah, Dra., M.Si.,Ak., CA.



Mengetahui

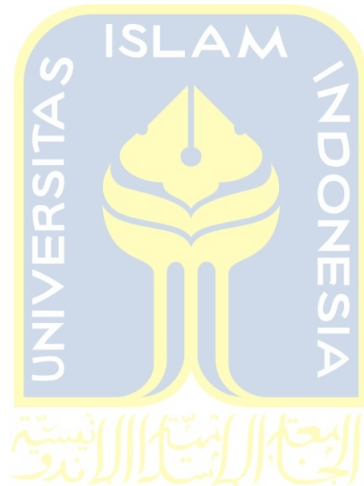
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

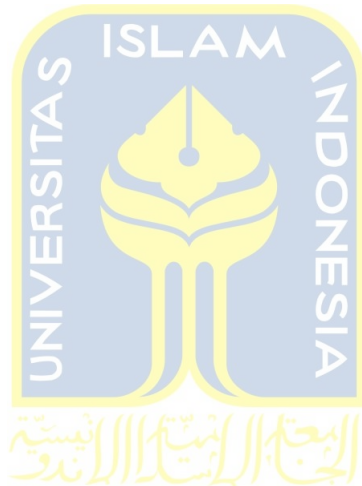
## MOTTO

- ❧ *Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan mendapatkan. (MAN JADDA WAJADA)*
- ❧ *“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu.” (H.R. Muslim)*
- ❧ *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.*  
*(QS. Al-Insyirah:6-7)*



## PERSEMBAHAN

- ✦ *Terima kasih terbesar dalam hidupku selalu kuhaturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan banyak kebahagiaan dan kemudahan dalam hidupku.*
- ✦ *Bapak dan Ibukku tercinta yang dengan sepenuh hati membesarkan dan mendidikku hingga tak mungkin aku dapat membalasnya.*
- ✦ *Mamaku dan kakakku tercinta yang selalu memberi dukungan terbaik buat aku.*



## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh....**

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ridho dan kekuatan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis junjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai *rahmatan lil`alamin*.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”** disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang mencitai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani keseharian sebagai seorang muslim yang menuntut ilmu di jalan-Nya. Penulis sangat bersyukur atas nikmat yang telah Engkau berikan, Ya Rabb.



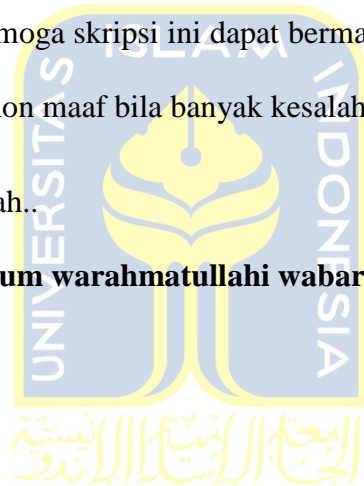
2. Nabi Muhammad SAW, baginda Rasulullah yang selalu merindukan umatnya, suri tauladan bagi seluruh khalifah di muka bumi. Semoga keteladanan beliau dalam segala hal akan terus menjadi pedoman bagi penulis dalam memperbaiki diri dengan menjalani kehidupan sebagai seorang muslim, pelajar dan calon pemimpin di masa mendatang.
3. Suyono dan Sudarti sebagai orang tua penulis yang dengan sabar dan disiplin selalu membimbing penulis. Karena mereka penulis selalu semangat dan pantang menyerah untuk menghadapi segala cobaan. Hanya doa terbaik dari seorang anak yang dapat penulis berikan kepada bapak dan ibu serta semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
4. Wahyuningsih, S.pd. sebagai mama dari penulis dan Anis Dewi Riskasari, SE. sebagai kakak dari penulis. Penulis bersyukur karena memiliki orang-orang tersayang yang selalu memberi semangat, motivasi, dan hiburan ketika penulis berada dalam berbagai kondisi.
5. Denis Suci Atmoko, terimakasih banyak selalu mendukung, dan mensupport penulis, dan terimakasih sudah banyak membantu.
6. Sigit Handoyo, S.E., M.Bus. selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Karena tanpa beliau penulis tidak bisa berbuat banyak tentang penelitian ini. Beliau adalah salah satu dosen yang memiliki kesabaran dan ketelitian dalam membimbing penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
7. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.

8. Jaka Sriyana, SE.,M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
9. Dr. Mahmudi, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam ilmu pengetahuan bagi seluruh pihak. Mohon maaf bila banyak kesalahan pada diri penulis.

Billahitaufik wal hidayah..

**Wassalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh.**



Yogyakarta, 01 Februari 2019

Ferdini Inggit Kurniasari

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Berita Acara.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<i>Abstract</i> .....	xviii
Abstrak .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA) .....	13
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	15
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	19

2.1.4 Teori Atribusi.....	21
2.1.5 Pajak.....	22
2.1.5.1 Definisi Pajak .....	22
2.1.5.2 Fungsi Pajak .....	25
2.1.5.3 Sistem Perpajakan .....	25
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
2.1.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.1.7.1 Kemudahan dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	29
2.1.7.2 Kualitas Pelayanan .....	32
2.1.7.3 Pengetahuan Perpajakan.....	34
2.1.7.4 Sanksi Perpajakan.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.3.1 Pengaruh Kemudahan dalam Penggunaan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	43
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak	47
2.4 Kerangka Pemikiran .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Lokasi dan Obyak Penelitian .....	50
3.3 Populasi dan Sampel .....	50
3.4 Metode Pengambilan Sampel .....	51
3.5 Hipotesis Operasional .....	52

3.6 Pengukuran Variabel.....	53
3.7 Variabel Penelitian.....	54
3.7.1 Variabel Dependen .....	54
3.7.2 Variabel Independen .....	55
3.8 Sumber Data.....	57
3.9 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.10 Teknik Analisis Data.....	58
3.11 Uji Kualitas Data.....	58
3.11.1 Uji Validitas .....	58
3.11.2 Uji Reabilitas .....	59
3.12 Analisis Data.....	60
3.12.1 Analisis Deskriptif .....	60
3.12.2 Deskripsi Responden .....	60
3.12.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.12.4 Uji Hipotesis .....	61
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Deskripsi Sampel Penelitian .....	65
4.2 Uji Kualitas Data.....	66
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....	66
4.2.2 Hasil Pengujian Realibilitas.....	68
4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	69
4.4 Analisis Kuantitatif .....	76
4.4.1 Asumsi Klasik.....	76
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
4.4.3 Uji F .....	82
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	83
4.4.5 Uji t .....	83

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....	89
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Implikasi .....	90
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	91
5.4 Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN.....	97



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Negara dalam Tahun 2015-2017).. Tabel 1.2 Penerimaan Pendapatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta .....	1 7
Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....	65
Tabel 4.2 Rangkuman Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per tahun ..	71
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki NPWP .....	72
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Penelitian.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedasitas.....	79
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.13 Rangkuman Pengujian Hipotesis .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antar Konstruk (TPB) .....	18
Gambar 2.2 Hubungan antar Konstruk (TAM).....	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	49





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Matriks Tabulasi Data

Lampiran 3: Hasil Uji SPSS



## ABSTRACT

*The source of state revenue comes from various sectors, both internal and institutional sectors. One source of state revenue from the internal sector is the tax. Tax being the largest source of internal revenue in the state budget. So much the role of taxes in the APBN, the efforts to increase tax revenues continue to be carried out by the government, wick in this case in the duty of the Directorate General of Taxes. This study examines whether the factors affecting taxpayer compliance, people, personal, sample, research. These are students who study in Yogyakarta who have Micro, Small and Medium Enterprises. This research is a development of previous research. The data used in the form of polymer data in the form of questionnaires were distributed. A total of 100 questionnaires were processed using SPSS. E-filing use has a significant positive effect on taxpayer compliance, service quality has a significant positive on taxpayer compliance, tax knowledge has a significant positive on taxpayer compliance, and tax sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance.*

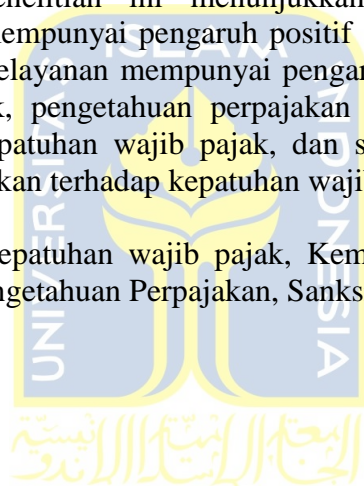
**Tax Keywords :** Tax, Taxpayer compliance, E-filing, ervice quality, tax knowledge, tax sanctions



## ABSTRAK

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak. Pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini menguji apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian ini yaitu mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya. Data yang digunakan berupa data primer yang berupa kuesioner yang disebar. Sebanyak 100 kuesioner diproses menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan *e-filling* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** Pajak, Kepatuhan wajib pajak, Kemudahan penggunaan *e-filling*, Kualitas pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Menurut (Mardiasmo, 2006), Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Berikut disajikan proporsi penerimaan pajak terhadap APBN yang merupakan penerimaan negara yang paling besar terhadap seluruh pendapatan negara yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Penerimaan Negara dalam Tahun 2015-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>Penerimaan Negara Bukan Pajak</b>	<b>Total</b>
2015	1,489,255.5	269,075.4	1,758,330.9
2016	1,539,166.2	245,083.6	1,784,249.8
2017	1,498,871.6	250,039.1	1,748,910.7

Sumber : (Depkeu, 2018)

Hal ini mengindikasikan bahwa perpajakan sebagai salah satu kegiatan pemerintah berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara yang berasal dari iuran masyarakat yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai serta mengurangi kesenjangan sosial antar penduduk. Upaya atas pencapaian tujuan perpajakan itu sendiri tentu tidak selalu berjalan lancar sebagaimana mestinya. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah pemungutan pajak. Banyak sekali faktor-faktor yang membuat wajib pajak tidak membayar atau melaporkan kewajiban pajaknya kepada petugas pajak. Berdasarkan hal tersebut, menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang sadar terhadap fungsi dari pajak itu sendiri.

Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri.

Sejak tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment* yang dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang. Menggantikan sistem perpajakan yang semula *Official Assessment* menjadi

*Self Assessment*. Dianutnya *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga untuk membayar pajak secara sukarela (Harahap, 2004). Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Dalam *self assessment*, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci pendukung suksesnya pemungutan pajak. Oleh karena itu, apabila kesadaran wajib pajak atas kewajiban perpajakan semakin tinggi, maka tidak mustahil target penerimaan pajak akan tercapai. Untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya bukanlah hal yang mudah karena dipengaruhi oleh banyak faktor (Nazir, 2010). Pemerintah memiliki kriteria tentang wajib pajak yang patuh. Dasar hukum penetapan kriteria wajib pajak patuh ini adalah Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu bentuk reaksi masyarakat adalah dilihat dari kemauan untuk membayar pajaknya. Menurut Rantum dan Priyono yang dikutip dalam (Fikriningrum, 2010), Kemauan membayar pajak adalah suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang telah ditetapkan oleh peraturan) yang digunakan untuk membiayai

pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat kontribusi secara langsung.

Untuk menunjang *self assessment* tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yaitu adanya *e-filing*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *e-regristation*, *drop box* dan *e-banking*. Hal tersebut diharapkan suatu sudut pandang yang positif terhadap Direktorat Jenderal Pajak dan pada pajak itu sendiri. Moderasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* (Laihad, 2013).

Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Menurut (Palda & Jan, 2002), kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Kualitas pelayanan dapat diartikan

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, dalam hal ini yaitu wajib pajak (Fandy & Gregorius, 2007). Sedangkan menurut (Waluyo, 2004), pelayanan kepada pelanggan dikatakan berkualitas apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran berkualitas. Jika pelanggan puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan organisasi, maka pelanggan akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi.

Dalam kaitannya dengan pajak, pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009). Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik dengan media *billboard*, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses wajib pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban



perpajakannya bertambah luas. Namun, kegiatan penyampaian tentang pengetahuan pajak ini tidak sering dilakukan. Kurangnya sosialisasi ini menimbulkan rendahnya kesadaran masyarakat yang berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT (Witono, 2008).

Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Jatmiko, 2006), wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh karena itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi secara tegas akan

semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya.

Dalam UU PPh Bab II pasal 2 ayat (1) menentukan bahwa yang menjadi subjek pajak atau sasaran UU PPh Indonesia untuk membayar pajak penghasilan adalah Orang Pribadi, Badan, Warisan yang belum terbagi dan Bentuk Usaha Tetap (Markus, 2005). Dengan kata lain, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif (Utomo, 2011). Dengan begitu pemerintah akan lebih mudah untuk mengelola penerimaan perpajakan. Adapun penerimaan perpajakan di Yogyakarta dapat dilihat ditabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penerimaan Pendapatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Asli Daerah</b>	<b>Penerimaan Pajak Daerah</b>
2016	1.643.385.958.571,80	1.424.186.479.922,00
2017	1.657.147.882.128,63	1.437.942.970.424,00
2018	1.680.975.049.534,30	1.503.975.049.534,30

Sumber: (Bappeda, 2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun penerimaan pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dijelaskan dengan laju pertumbuhan penerimaan perpajakan yang rendah. Di Daerah Istimewa Yogyakarta perlu memperhatikan pelaku usaha yang potensial memberikan penerimaan perpajakan untuk meningkatkan penerimaan perpajakan.

Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah merupakan wajib pajak yang bisa dikatakan dapat memberikan penerimaan pajak yang besar. Sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan bagian dari dunia usaha nasional yang mempunyai kedudukan, potensi dan peranan yang strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Pengembangan UMKM menjadi ujung tombak pertumbuhan ekonomi dan merupakan tulang punggung ekonomi kerakyatan. Perkembangan UMKM hampir dikatakan tidak pernah mengalami penurunan jika melihat dari jumlah UMKM yang setiap tahunnya bertambah meskipun dengan presentase kecil. Sehingga jika dilihat dari sudut pandang Pemerintah, UMKM bisa menjadi penerimaan negara yang akan membuat langkah bangsa lebih maju.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, UMKM mengalami perkembangan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya UMKM di bidang kuliner, fashion, otomotif, dll. Dan hal ini juga didukung oleh Daerah Istimewa Yogyakarta yang terkenal dengan sebutan kota pelajar yang dimana terdapat beberapa kampus negeri maupun kampus swasta. Dimana mahasiswa-mahasiswa sekarang semakin aktif dan reaktif akan perkembangan dan peningkatan ekonomi. Sehingga banyak mahasiswa yang memiliki usaha sampingan membuat Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) disamping kesibukan mereka sendiri menjadi mahasiswa.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan (Witono, 2008) mengenai pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak yang menemukan

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas variabel pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurlela, 2013) menemukan pengetahuan dan pemahaman peraturan tidak terlalu berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak sedangkan persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Menurut (Masruroh & Zulaikha, 2013) yang melakukan penelitian menggunakan variabel kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Hasil penelitian menemukan bahwa pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain ini ada penelitian yang memberikan hasil yang berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2015), menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kalau pengujian hipotesis mengenai kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tentang hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengacu pada penelitian (Witono, 2008), (Nurlela, 2013), (Masruroh & Zulaikha, 2013),

dan (Rahmawati, 2015) yang menggunakan faktor pengetahuan pajak, kualitas layanan, dan sanksi perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penambahan variabel *e-filing*. Logika yang mendasari penelitian ini adalah bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan suatu pelayanan yang bermutu terhadap wajib pajak selaku pelanggan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan (Supadmi, 2009).

Berdasarkan latar belakang diatas, mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka penulis mengevaluasi perlu adanya penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kepatuhan wajib pajak, untuk mengetahui seberapa pengaruh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Maka judul penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan dalam penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pengetahuan tentang perpajakan mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi perpajakan mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan dalam penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk pengembangan teori dibidang perpajakan.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan pemerintah dalam memutuskan kebijakan-kebijakan terutama terkait perpajakan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang. Selanjutnya untuk membentuk gagasan-gagasan baru serta memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

4. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaannya dan memenuhi kewajibannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

*Theory Reason Action (TRA)* dijelaskan oleh (Ajzen I. , 1991), teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam *Theory Reason Action (TRA)* ini, menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).

*Theory Reason Action (TRA)* ini merupakan perilaku manusia secara umum, aslinya teori ini dipergunakan di dalam berbagai macam perilaku manusia, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan sosial-psikologis, kemudian makin bertambah digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang berkaitan dengan perilaku kesehatan.



Menurut (Field & Fey, 2007) penelitian mengenai kepatuhan pajak dapat dilihat dari sisi psikologis wajib pajak. Suatu kontrak psikologi menuntut adanya hubungan yang setara antara pembayar pajak tergantung dari seberapa besar kedua belah pihak saling mempercayai dan mematuhi atau memenuhi komitmen dalam kontrak psikologi (Hidayat & Nugroho, 2010). Setiap usaha untuk mengetahui mengapa orang berperilaku tertentu, memerlukan pemahaman tentang berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku. Dalam literatur psikologi, dikatakan bahwa perilaku manusia dapat dipandang sebagai reaksi yang dapat bersifat sederhana maupun kompleks. Salah satu karakteristik reaksi perilaku manusia yang menarik adalah sifat diferensialnya. Satu stimulus dapat menimbulkan lebih dari satu respon yang berbeda dan beberapa stimulus yang berbeda dapat menimbulkan respon yang sama.

Untuk bisa memahami dan memprediksi perilaku volisional atau perilaku atas kemauan sendiri. Hasil penelitian dari (Ajzen & Fishbein's, 1975) mengemukakan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*). Dengan mencoba melihat anteseden penyebab perilaku volisional (perilaku yang dilakukan atas kemauan sendiri), teori ini didasarkan atas asumsi-asumsi:

- a. Bahwa manusia pada umumnya melakukan sesuatu dengan cara yang masuk akal,

- b. Bahwa manusia mempertimbangkan informasi yang ada dan
- c. Bahwa secara eksplisit dan implisit manusia memperhitungkan implikasi tindakan mereka.

Proses pengambilan keputusan ini mengikuti kaidah bahwa perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tetapi oleh sikap yang spesifik terhadap suatu perilaku (*attitude toward the behavior*), perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh sikap tetapi juga norma subjektif (Mustikasari, 2007).

Dalam TRA, perilaku ditentukan oleh dua faktor yaitu *behavioral belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku itu. Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku (Ajzen I. , 1991). Menurut (Ajzen I. , 2002), etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Dimana hal ini dapat dikaitkan dengan pemenuhan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

### **2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)**

Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari theory of reasoned action (TRA).

Pada TRA niat perilaku (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subyektif (*subjective norm*). Konstruk sikap terhadap perilaku akan dijelaskan pada subbab TAM, sedangkan norma subyektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Norma subyektif berhubungan dengan faktor pengaruh sosial seperti orang-orang disekitar individu.

Ajzen menambahkan sebuah konstruk yang sebelumnya tidak ada di dalam TRA. Konstruk tersebut ditambahkan untuk mengontrol perilaku yang dibatasi oleh keterbatasan-keterbatasan kurangnya sumber daya untuk melakukan perilaku. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku (*“the perceived ease of difficulty of performing the behavior”*) (Ajzen, 1991: 88).

(Ajzen & Fishbein's, 1975) mengatakan bahwa *Theory Of Planned Behavioral* membantu bagaimana kita dapat mengubah serta meramalkan perilaku seseorang. Teori ini merupakan faktor utama menentukan minat individu, dalam melakukan suatu perilaku spesifik. Minat ditentukan oleh 3 faktor yaitu; tingkat dimana seorang individu merasa baik atau kurang baik (*attitudes*); pengaruh sosial yang mempengaruhi individu untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku (*subjective norms*); dan

perasaan mudah atau sulit dalam melakukan suatu perilaku (*perceived behavioral control*).

### 1) *Attitudes Toward Entrepreneurship*

Menurut Ajzen and Kolvareid dalam (Linan & Chen, 2009), *Attitudes Toward Entrepreneurship* adalah tingkatan evaluasi individu dalam menilai apakah menjadi seorang usahawan itu menguntungkan (positif) atau merugikan (negatif). Dalam *theory of planned behavioral*, sikap perilaku (*attitudes toward*) mengacu pada tingkat dimana seseorang mempunyai penilaian evaluasi apakah perilaku itu baik atau kurang baik.

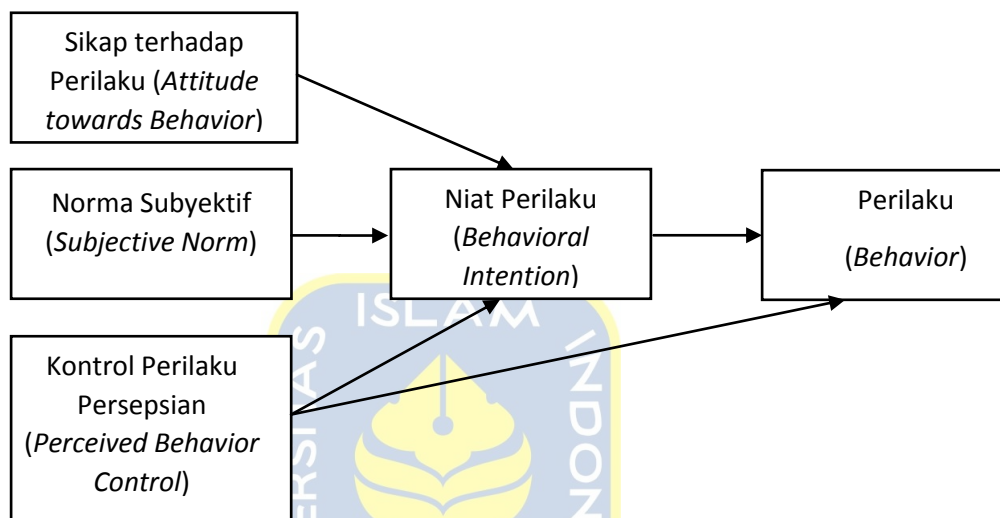
### 2) *Subjective Norms*

Adalah ukuran tekanan sosial untuk menentukan apakah perilaku kewirausahaan tersebut perlu dilakukan atau tidak. Tekanan sosial tersebut mengacu pada persepsi kelompok tertentu “*reference people*” yang menyetujui atau tidak keputusan seseorang untuk pengusaha dan biasanya individu berusaha untuk mematuhi persepsi kelompok tersebut. *Subjective norms* hubungannya mengacu pada persepsi dimana sekelompok orang memberikan pengaruh besar atas perilaku orang, mempelajari dimana jaringan sosial mempengaruhi perilaku individu. Dalam *theory of planned behavioral*, norma-norma (*subjective norms*) hubungan mengacu pada tekanan sosial merasa untuk melakukan atau tidak untuk melakukan perilaku.

### 3) *Perceived Behavioural Control*

Adalah persepsi kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya (apakah sulit atau mudah) untuk menjadi seorang pengusaha.

Teori perilaku rencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) merupakan pengembangan dari teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) inilah menjadi salah satu teori dasar dari penelitian ini. Hubungan antar konstruk-konstruk TPB dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Hubungan antar konstruk (TPB)**

Menurut Ajzen dalam (Li, 2006), perilaku ditentukan oleh niat individu untuk melakukan, atau tidak melakukan suatu perilaku yang diinginkan. Sementara itu, niat ditentukan oleh sikap ke arah perilaku, norma-norma hubungan dan kendali perilaku. Jika perilaku lebih dirasa menarik bagi individu, maka niat akan lebih tinggi demikian juga jika norma-norma sosial lebih mendukung, misalnya apabila dukungan sosial lebih mendukung, atau dengan kata lain jika orang-orang disekitar individu tersebut melakukan perilaku sasaran, niat akan lebih tinggi, *perceived* kemungkinan terjadi akan lebih tinggi.

Dalam *theory of planned behavioral*, Kendali perilaku (*perceived behavioral control*) mengacu pada merasa mudah atau sulit melakukan perilaku dan diasumsikan untuk merefleksikan pengalaman masa lalu dan antisipasi halangan serta rintangan, Ajzen dalam (Li, 2006). Konsep

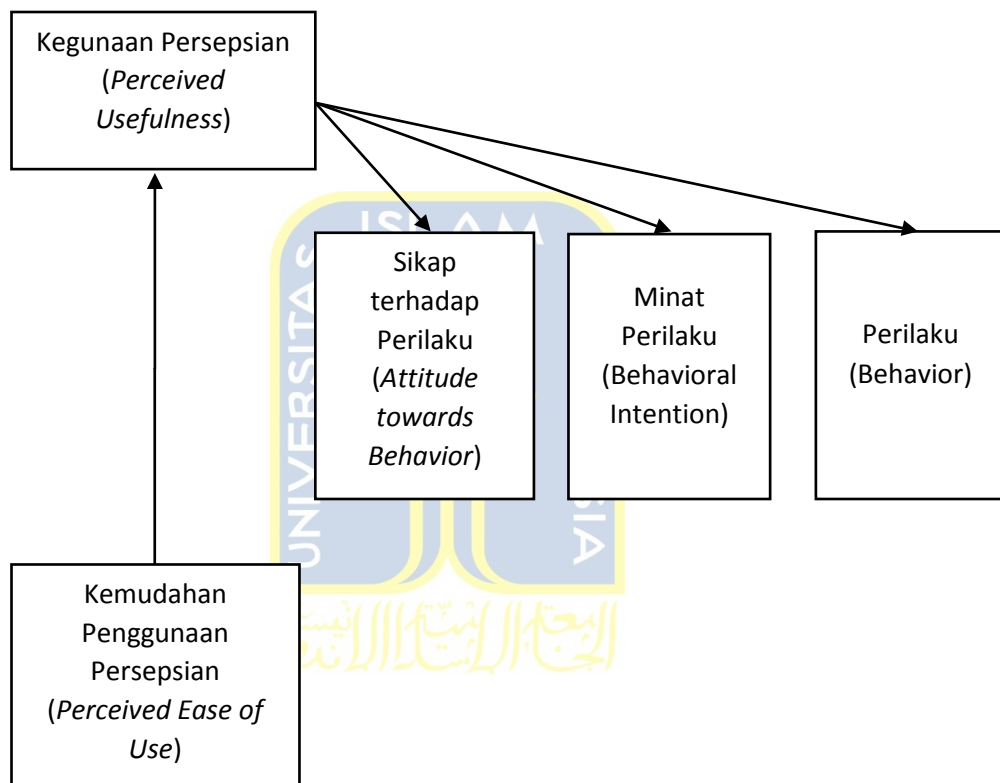
*perceived behavioral control* berkaitan dengan efikasi diri (*self-efficacy*) dan tingkat keterampilan seseorang menentukan kesuksesan mereka dan bahwa peluang tergantung pada persepsi seseorang dalam mengendalikan situasi.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) juga relevan dengan penelitian ini dimana terdapat faktor *behavioral beliefs* yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut.

### **2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000). TAM dikembangkan oleh Davis et al. berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan penggunaan teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Model dari TAM dapat dilihat di Gambar 2.2.



**Gambar 2.2 Hubungan antar konstruk TAM**

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mendeskripsikan bahwa terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*).

#### 2.1.4 Teori Atribusi

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Ketika perilaku seseorang dianggap sebagai hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat memberikan atribusi eksternal untuk berperilaku. Sebaliknya, jika dianggap hal yang biasa, itu akan dianggap sebagai atribusi internal (Kamil, 2015).

Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Masruroh & Zulaikha, 2013). Penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor berikut:

##### 1. Kekhususan

Kekhususan merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.



## 2. Konsensus

Konsensus merujuk pada apakah semua individu yang menghadapi situasi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

## 3. Konsistensi

Konsistensi merujuk pada apakah individu selalu merespon dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Teori atribusi dianggap relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut.

### **2.1.5 Pajak**

#### **2.1.5.1 Definisi Pajak**

Sumber penerimaan terbesar negara adalah pajak. Peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun presentase terhadap seluruh pendapatan negara. Menurut pendapat (Mardiasmo, 2006), definisi pajak

adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dengan demikian, beberapa unsur yang melekat pada pajak adalah iuran atau kontribusi wajib rakyat kepada negara. Pajak dipungut oleh pemerintah berdasarkan undang-undang sehingga bersifat memaksa. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi secara langsung yang dapat ditunjukkan. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Secara khusus undang-undang menambahkan bahwa penggunaan iuran pajak adalah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (pemerataan kesejahteraan).

Sedangkan menurut (Resmi, 2013) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Pajak adalah prestasi yang dipaksakan secara sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara yang berhak memungut pajak hanyalah negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Iuran tersebut berupa uang bukan barang.
- b. Berdasarkan undang-undang pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta pelaksanaan aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dilaksanakan. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah melalui Dirjen Pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi (Mutia, 2014).

### 2.1.5.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara karena fungsi pajak itu sendiri. Menurut (Resmi, 2013) secara umum pajak memiliki dua fungsi :

- 1) Fungsi Penerimaan, yaitu pajak yang berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya yaitu belanja pegawai, belanja pemerintah, belanja modal, maupun investasi. Fungsi pajak tersebut nyata terlihat dalam APBN, lebih banyak bertumpu pada sektor pajak.
- 2) Fungsi mengatur, yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Dari pemaparan mengenai fungsi pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak dapat dijadikan sebagai sarana atau akses bagi pemerintah untuk mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang baik dan berkesinambungan. Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor pajak agar perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

### 2.1.5.3 Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law*, dan *Tax Administration*. Sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara bagaimana mengelola uang pajak yang terutang oleh wajib

pajak dapat mengalir ke kass negara. Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2004) dalam (Nugroho, 2012), yaitu:

**a) *Official Assesment System***

Melalui sistem ini besarnya pajak ditentukan oleh fiskus dengan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Jadi dapat dikatakan bahwa wajib pajak bersifat pasif. Karena pungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang. Indonesia pernah menggunakan sistem ini pada kurun waktu awal kemerdekaan dengan mengadopsi atau tetap berlakukan beberapa peraturan perpajakan buatan Belanda hingga tahun 1967, ketika diperkenalkan sistem Menghitung Pajak Sendiri (MPS) yang oleh sebagian ahli disebut sebagai *Semi Self Assesment System*.

**b) *Self Assesment System***

Kebalikan dari *Official Assesment System*, sistem ini memberi kepercayaan, wewenang, tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Sistem ini mulai diaplikasikan bersamaan dengan reformasi perpajakan pada tahun 1983 setelah terbitnya Undang-Undnag Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai sejak tanggal 1 Januari 1984.

**c) *Withholding Tax System***

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya

pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sistem ini tercermin pada pelaksanaan pengenaan Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai.

#### **2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Mangoting & Sadjiarto, 2013), kepatuhan wajib pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin. Kepatuhan dapat memotivasi seseorang, suatu kelompok atau organisasi untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Suyanto, 2015).

Ada dua macam kepatuhan perpajakan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitikberatkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakan. Di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan tanggal penyampaian SPT PPh juga memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat SPT PPh tersebut (Priantara & Supriyadi, 2011).

Dalam konteks *Self Assesment System* yang dianut Indonesia, kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*) dan bukan kepatuhan yang dipaksa (*compulsary compliance*). Kepatuhan yang diminta oleh Pemerintah terhadap wajib pajak dalam *sistem Self Assesment*, tentu saja bukan kepatuhan yang tanpa pengawasan, sebab sangat riskan dan terjadi pada pengalaman di banyak negara bahwa tidak semua wajib pajak patuh, mereka dengan berbagai cara berusaha meminimalkan bahkan menghindarkan pajak, baik melalui *tax avoidance*, yaitu memanfaatkan celah-celah peraturan perpajakan karena tidak diatur atau memiliki banyak penafsiran yang berbeda, maupun melalui tindak pidana perpajakan yaitu penyelundupan pajak (*tax evasion*).

Sejalan dengan Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007, wajib pajak dapat ditetapkan untuk taat pembayaran pajak jika memenuhi persyaratan sebagai berikut (Suyanto, 2015):

- a) Memberikan formulir pengembalian pajak tahunan (SPT) tepat waktu dalam tiga tahun terakhir.
- b) Bentuk pengembalian pajak (SPT) yang disampaikan dalam tahun ini, untuk periode pajak Januari-November, tidak lebih dari tiga periode pajak untuk setiap jenis pembayaran pajak terputus.
- c) Bentuk pengembalian pajak (SPT) harus diserahkan selambatnya dari batas waktu periode mengisi mereka selama periode pajak berikutnya.
- d) Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali jika mereka telah memperoleh izin untuk membayar mereka di

angsuran atau menunda pembayaran pajak termasuk pernyataan membayar mereka pada tanggal 31 Desember tahun sebelumnya untuk penentuan wajib pajak patuh dan mereka lakukan tidak termasuk pembayaran utang pajak di luar batas waktu.

- e) Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik atau lembaga keuangan pemerintah dengan wajar tanpa pengecualian opini selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan laporan audit: (1) menyiapkan bentuk panjang laporan dan menyajikan rekonsiliasi laba komersial dan fiscal wajib pajak yang harus diserahkan bersama dengan formulir pengembalian pajak tahunan (SPT), dan (2) akuntan pendapat atas laporan keuangan yang telah diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang saat ini tidak membina akuntan publik instansi pemerintah pengawas.
- f) Pembayaran pajak tidak pernah dihukum karena kejahatan di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun.

## **2.1.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.7.1 Kemudahan dalam Penggunaan *E-Filing***

Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan Indonesia pun terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan untuk memudahkan dan meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak.



Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Kemudian tanggal 12 Januari 2005 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009, dalam peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 pasal 1 menyebutkan:

“*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).”

Dapat disimpulkan bahwa dalam implementasinya, proses penyampaian SPT secara *online* melalui internet akan melibatkan tiga pihak, yaitu:

1. Wajib pajak itu sendiri;
2. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP); dan

### 3. Direktorat Jenderal Pajak lewat Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut modul sosialisasi e-SPT oleh Direktorat Jenderal Pajak, tujuan disediakannya fasilitas *e-filing* yaitu:

- Menyediakan sistem penyampaian SPT *online* dengan aman dan nyaman,
- Meningkatkan kecepatan dan akurat layanan pelaporan terhadap wajib pajak,
- Meningkatkan kecepatan pemrosesan pelaporan pajak.

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakai suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Kemudahan dalam penggunaan *e-filing* disini maksudnya bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

### **2.1.7.2 Kualitas Pelayanan**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan (nugroho, 2006). Menurut (Masruroh & Zulaikha, 2013), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, wajib pajak akan merasa berkewajiban untuk patuh terhadap hukum, termasuk hukum perpajakan. Hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan pajak dapat menentukan kadar kepatuhan wajib pajak.

Sikap dan pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada wajib pajak, hal ini akan

menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (supadmi 2009)

Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

b. *Emphaty* (Empati)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. *Reliability* (Reabilitas)

Yaitu yang artinya kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.

e. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini adalah mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

### 2.1.7.3 Pengetahuan Perpajakan

#### A. Definisi Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui yang diperoleh dari persentuhan panca indera terhadap objek tertentu. Pengetahuan pada dasarnya dapat diperoleh melalui upaya pengajaran dan pelatihan, serta melalui pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Carolina, 2009).

Konsep pengetahuan pajak atau pemahaman pajak menurut (Rahayu, 2010) yaitu wajib pajak harus meliputi:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

### 3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Menurut Fallan yang dikutip kembali oleh (Rahayu, 2010) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem-sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional.

Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya (Supramono, 2010). Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2006) menyatakan bahwa: “Pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.”

## **B. Indikator Pengetahuan Perpajakan**

Adapun indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak yaitu:

- 1) Pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi pajak
- 2) Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak
- 3) Pengetahuan wajib pajak terhadap pendaftaran sebagai wajib pajak
- 4) Pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak
- 5) Pengetahuan wajib pajak terhadap tarif pajak

### **2.1.7.4 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur-unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Masruroh & Zulaikha, 2013). Sanksi dibuat dengan tujuan agar wajib pajak

takut melanggar UU pajak. Wajib pajak akan patuh membayar pajak jika mereka memandang bahwa sanksi tersebut akan merugikan. Sanksi menjamin bahwa ketentuan undang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan diikuti/diamati/dipatuhi dengan kata lain denda pajak memberikan efek jera kepada wajib pajak untuk tidak melanggar norma-norma perpajakan (Kamil, 2015)

Menurut (Yadnyana, 2009), pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai referensi.

Tamara, L, Dan Arianto, A (2014) Melakukan penelitian mengenai penggunaan *e-filing* untuk kepatuhan minat wajib pajak. Variabel dependen yang di gunakan adalah minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan varibel independen yang digunakan ialah Presepsi keamanan dan



kerahasiaan, kesiapan teknologi, informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan secara individual mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Laksana Lie, I, dan Sadjiarto a (2013) Melakukan penelitian mengenai minat pelaku dalam menggunakan *e-filing*. Variabel dependen yang digunakan adalah minat perilaku menggunakan *e-filing* sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini ialah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kesukarelaan dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Banu Witono (2008), melakukan penelitian mengenai peran pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening persepsi keadilan pajak. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat analisis *Multiple Regression*. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen yang digunakan ialah pengetahuan pajak dan keadilan pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Ni Ketut Muliari dan Putu Ery Setiawan (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar timur. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi terhadap sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor perpajakan Pratama Denpasar Timur. Data kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda. Variabel dependennya ialah kepatuhan pelaporan wajib pajak sedangkan variabel independennya persepsi wajib pajak dan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa (1) Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar timur, (2) kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar timur.

Siti Masruroh dan Zulaikha (2013) melakukan penelitian mengenai Pengaruh kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas layanan, dan denda pajak atas kepatuhan pajak. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi logistik dengan bantuan program statistik SPSS Statistics 19. Variabel Dependen yang digunakan adalah

Kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Variabel Independennya adalah Kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Hasil penelitiannya menunjukkan (1) pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Siti Nurlaela (2013) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dan menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak serta untuk menganalisis pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak, dari penelitian tersebut menunjukkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak terlalu berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi berganda. Variabel dependen yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Sedangkan variabel yang digunakan adalah Pengetahuan, pemahaman, dan persepsi tentang pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak terlalu berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, (2) Persepsi yang baik

terhadap sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak

Sri Rahmawati (2015) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat NPWP, kualitas layanan, dan kesadaran Wajib Pajak tentang kepatuhan pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier dengan SPSS versi 20.0. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independennya ialah Kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Feryna Meidya, Endang Siti, dan Hamidah Nayati (2016) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara bersama-sama atau secara parsial, antara persepsi korupsi pada pegawai pajak dan kualitas

elayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan regresi linier berganda, sebagai teknik analisis data. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel dependennya adalah persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Yessica Tanilasari dan Pujo Gunarso (2017) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan otoritas pajak layanan kualitas pada kepatuhan pajak individu. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independennya ialah Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Nunung Manis, Rita Andini, dan Abrar Oemar (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan

Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervensi Pada Kantor Pratama Pajak Di Kota Semarang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Uji instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Variabel dependen yang digunakan adalah Kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel independennya adalah Motivasi wajib pajak dan pengetahuan perpajakan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Motivasi wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, (2) Motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Kemudahan dalam Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Tjini & Zaki, 2010) mengatakan kemudahan dalam penggunaan *e-filing* merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan di pahami. Pada variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kemudahan mempelajari *e-filing*

2. Kemudahan penggunaan *e-filing*
3. Kemudahan dalam beradaptasi dengan *e-filing*

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012). Kemudahan dalam penggunaan *e-filing* disini maksudnya bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kegunaan teknologi informasi yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan atau intensitas. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Desmayanti, 2012) menyimpulkan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

**H1: Kemudahan dalam Penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak menjadi suatu hal yang penting dalam kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajak. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak menjadi hal utama. Terlebih bagi para pelaku bisnis yang merasa kurang mengerti alasan pemerintah mengenai tarif final 1% setelah munculnya peraturan terbaru yaitu PP No. 46 tahun 2013 yang berlaku efektif 1 Juli 2013.

Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi faktor *tax payer*, juga dipengaruhi oleh *tax policy*, *tax administration*, dan *tax law*. Tiga faktor terakhir ini melekat dan dikendalikan oleh fiskus itu sendiri. Sedangkan faktor *tax payer* sangat didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat atau wajib pajak sangat dipengaruhi adanya *tax policy*, *tax administration*, dan *tax law*.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan petugas pajak memiliki peran lebih banyak pada peran pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa. Sehingga ketika



petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak akan semakin patuh untuk membayarkan pajaknya. Hasil penelitian (Winda, 2012) membuktikan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan Uraian di atas, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H2: Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran.

Pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kewajiban pajak (Witono, 2008). (Cristensen et al., 1994) dalam (Witono, 2008) menemukan adanya hubungan secara positif antara persepsi keadilan dan *fairness* terhadap

beberapa tingkat kepatuhan. Selain itu, ditemukan juga kaitan antara tingkat Pengetahuan Wajib pajak tentang sistem pajak terhadap bertambahnya kepatuhan pajak.

Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya, tidak mungkin orang akan tulus membayar pajak. Menurut Adam Smith dalam *The Wealth Of Nation* dalam (Yustisiany, 2012) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Semakin banyak pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Witono, 2008) dan (Yustisiany, 2012) menemukan hasil bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**H3: Pengetahuan Wajib Pajak tentang Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukuman yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Wajib pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipenuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Yustisiany, 2012).

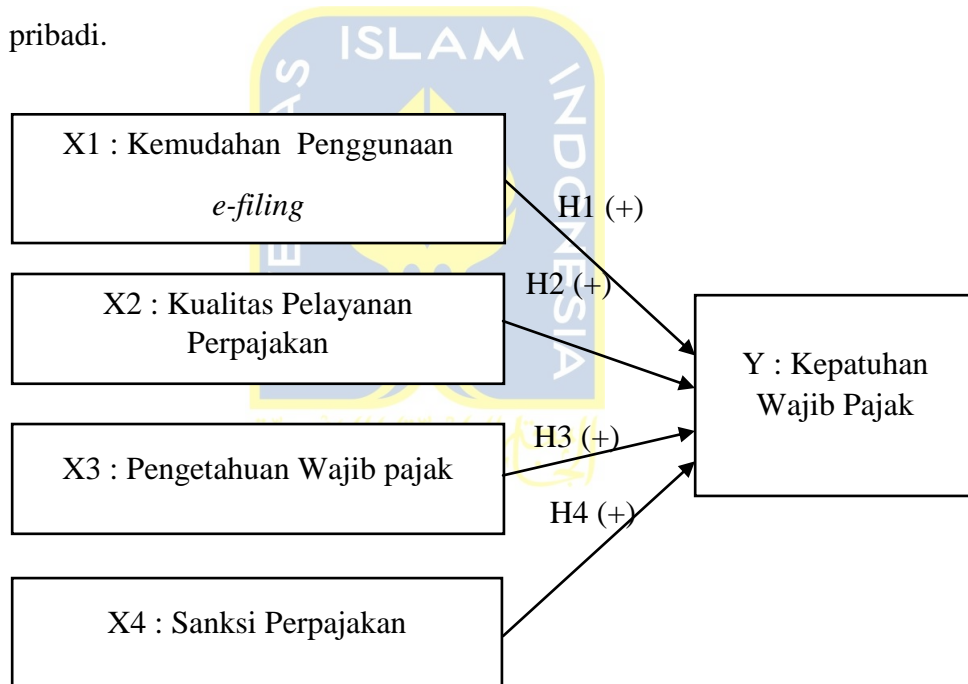
Hasil ini sesuai dengan penelitian (Yustisiany, 2012) menemukan hasil bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**H4: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan akan positif bila didukung oleh faktor-faktor pembentuk sikap yang memadai dan

sebaliknya sikap akan negatif jika tidak didukung oleh faktor-faktor pembentuk sikap. Selanjutnya persepsi yang positif dari wajib pajak orang pribadi atas penggunaan pajak penghasilan akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kerangka pemikiran ini dibuat dengan tujuan adalah untuk mempermudah dalam memahami pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kemudahan dalam penggunaan *e-filing*, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



**Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan penelitian eksplanatori yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2005).

#### **3.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

1. Lokasi penelitian ini terdapat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).
2. Objek penelitian yang akan diambil adalah mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **A. Populasi**

Menurut Pendapat (Mudrajad, 2009), populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Alasan memilih menganalisis ini disebabkan karena banyaknya mahasiswa yang masih berkuliah tetapi mempunyai usaha sampingan membuat Usaha Kecil Menengah (UMKM) untuk berwirausaha.

## B. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Ukuran sampel memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil. Penelitian ini tidak menggunakan semua mahasiswa yang ada di Yogyakarta sebanyak 372.478 menurut (Kementerian riset, 2017), tetapi hanya mahasiswa yang memiliki Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Untuk menentukan ukuran sampel wajib pajak orang pribadi digunakan rumus *Slovin*. Dalam penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mencari jumlah sampel adalah:


$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan pengambilan sampel yang bisa diterima

$$n = \frac{372.478}{1+372.478(0,1)^2} = 99,9 \text{ Dibulatkan menjadi } 100$$

### 3.4 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti.

Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

### 3.5 Hipotesis Operasional

Rumusan hipotesis operasional dalam penelitian ini yaitu:

- $H0_1 : b_1 \leq 0$  : Penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $Ha_1 : b_1 > 0$  : Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $H0_2 : b_2 \leq 0$  : Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $Ha_2 : b_2 > 0$  : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $H0_3 : b_3 \leq 0$  : Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $Ha_3 : b_3 > 0$  : Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $H0_4 : b_4 \leq 0$  : Sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- $Ha_4 : b_4 > 0$  : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 3.6 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran (*measurement scale*) didefinisikan sebagai suatu alat yang digunakan untuk memberikan angka terhadap objek atau kejadian empiris (Mudrajad, 2009).

Dalam hal ini peneliti menggunakan skala interval yaitu untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala interval variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala interval yang digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel tidak bebas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: 1. Sangat Tidak Setuju; 2. Tidak Setuju; 3. Setuju; 4. Sangat Setuju/

Dalam skala interval semua dari jawaban diberi bobot nilai yang relevan kemudian untuk mendapatkan suatu jumlah dan nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas = 4, sehingga intervalnya dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{NilaiMaksimal}-\text{NilaiMinimal}}{\text{JumlahKelas}}$$

$$\text{interval} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$



Dari informasi perhitungan interval diatas dapat ditentukan skala distribusi kriteria pendapat, sehingga dapat diketahui penilaian responden sebagai berikut:

Nilai jawaban 1,00 s/d 1,74 = Sangat Rendah

Nilai jawaban 1,75 s/d 2,49 = Rendah

Nilai jawaban 2,50 s/d 3,24 = Tinggi

Nilai jawaban 3,25 s/d 4,00 = Sangat Tinggi

### 3.7 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dua yaitu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yaitu kemudahan penggunaan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

#### 3.7.1 Variabel Dependen

##### A. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai perilaku wajib pajak yang merujuk pada tingkat ketaatannya dalam menunaikan kewajiban perpajakan, baik dalam perhitungan, penyetoran maupun pelaporan pajak terutang. Kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Kepatuhan pajak diartikan sebagai keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Mangoting & Sadjiarto, 2013). Kepatuhan dapat memotivasi seseorang

suatu kelompok, atau organisasi untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Suyanto, 2012).

Pada penelitian ini, variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan kuesioner hasil pengembangan pada penelitian (Suyanto, 2012) yang terdiri dari 6 pertanyaan.

### **3.7.2 Variabel Independen**

#### **A. Kemudahan dalam Penggunaan *E-filing***

Persepsi kegunaan di definisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu, menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-filing*. Namun sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* tersebut maka akan ragu untuk menggunakannya (Laihad, 2013). Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012).

Kemudahan dalam penggunaan *e-filing* disini maksudnya bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi paa wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari

teknologi informasi. Item-item pertanyaan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (Desmayanti, 2012), dengan jumlah pertanyaan 5 item.

## **B. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan merupakan seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan perpajakan mengukur persepsi wajib pajak terkait dengan pengetahuan tentang tarif pajak, kewajiban dan hak, peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi perpajakan, serta perhitungan dan pelaporan pajak (Ghoni, 2012). Penilaian variabel pengetahuan menggunakan 14 item pertanyaan mengacu pada penelitian (Ghoni, 2012).

## **C. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini wajib pajak). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali

(Masruroh & Zulaikha, 2013). Penilaian variabel kualitas pelayanan menggunakan 12 item pertanyaan dari penelitian (Ghoni, 2012) dan (Masruroh & Zulaikha, 2013).

#### **D. Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga, dan kenaikan), dan sanksi pidana. Hal ini bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Sanksi menjamin bahwa ketentuan undang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan diikuti/diamati/dipatuhi dengan kata lain sanksi pajak memberikan efek jera kepada wajib pajak untuk tidak melanggar norma-norma perpajakan (Kamil, 2015). Pada penelitian ini penilaian sanksi pajak menggunakan 4 item pertanyaan dari penelitian (Masruroh & Zulaikha, 2013).

### **3.8 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data di olah dari sumber pertama baik dari individu maupun perorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisisioner (Indriantoro & Supomo, 2002).

### **3.9 Metode Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuisisioner (angket). Menurut (Sugiyono, 2005), angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada respondeng untuk dijawabnya. Penyebaran angket kepada responden merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan untuk mengukur variabel penelitian. Metode ini akan digunakan untuk memperoleh data mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada mahasiswa yang memiliki Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

### **3.10 Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji kualitas data, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

### **3.11 Uji Kualitas Data**

#### **3.11.1 Uji Validitas**

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan ini dapat melakukan fungsi ukurannya semakin tepat pula pengukur tersebut mengenai sasaran dan sebaliknya semakin rendah suatu alat ukur maka semakin jauh pula alat tersebut mengenai sasarannya. Validitas yang di uji dalam penelitian ini merupakan validitas konstruk (*construct validity*). Validitas ini merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrumen mengukur *construct* sesuai dengan apa yang dipermasalahkan seberapa jauh item-item tes kemampuan mengukur apa yang hendak benar-benar diukur sesuai dengan konsep khusus atau definisi konseptual yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur validitas kuisisioner diperlukan ketepatan atau kecermatan yang diberikan kepada responden maka diperlukan korelasi memonet (Sugiyono, 2005). Pengujian validitas ditunjukkan dengan adanya korelasi terhadap item. Yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor variabel. Teknik korelasinya menggunakan *pearson cirrelations*, menggunakan bantuan program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat signifikan  $<5\%$  (0,05).

### 3.11.2 Uji Reabilitas

Reabilitas yang di uji dalam penelitian ini merupakan reabilitas konsisten internal. Konsep reabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi dari tes dalam mengukur apa yang seharusnya diukur dalam suatu instrumen. Untuk mengukur konsistensi teknik statistik tertentu terhadap skor yang diperoleh dari jawaban responden yang dihasilkan dari penggunaan instrumen yang bersangkutan. Teknik yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam penelitian ini dengan teknik *Cronbach's Alpha* (Ghozali I. , 2005). Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6 maka kuisisioner sebagai alat pengukur nilai dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,6 maka kuisisioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak reliabel 0,6 maka kuisisioner sebagai alat pengukur nilai dinyatakan reliabel.

## **3.12 Analisis Data**

### **3.12.1 Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel utama penelitian yang terdiri dari kemudahan penggunaan *e-filing*, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Analisis yang digunakan adalah rata-rata, maksimal, minimal, dan standar deviasi untuk mendeskripsikan variabel penelitian.

### **3.12.2 Deskripsi Responden**

Analisis deskripsi responden mengemukakan data-data responden seperti karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

### **3.12.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **A. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali I. , 2009). Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan Uji Glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan dilihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan ( $>0,05$ ).

## **B. Uji Multikolinieritas**

Tujuan uji multikolinieritas untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sempurna atau tidak sempurna diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan. Multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat korelasi antar variabel independen. Salah satu metode yang digunakan untuk mengatasi masalah multikolinieritas pada suatu model regresi adalah dengan cara melakukan regresi dependen variabel bebas yang terkandung dalam suatu model regresi yang sedang diuji. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 1$  (Ghozali I. , 2006).

## **C. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian mempunyai distribusi yang normal atau tidak (Ghozali I. , 2009). Rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini dengan metode Kolmogorof Smirnov. Pengujian ini digunakan karena memiliki beberapa keunggulan yaitu lebih fleksibel. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar daripada  $\alpha 0,05$ .

### **3.12.4 Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh independen variabel terhadap dependen dilakukan analisa data dengan menerapkan model statistik regresi linier berganda. Model statistik regresi berganda



adalah model yang digunakan untuk memperoleh suatu persamaan yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Perpajakan

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = *E-filing*

$X_2$  = Pengetahuan Perpajakan

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$X_4$  = Sanksi Perpajakan

e = Random error

#### A. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel independen pada model dapat menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kriteria pengambilan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:  $H_0$  ditolak apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  dan koefisien regresi sesuai dengan yang diprediksi.

### **B. Uji F (Simultan)**

Menurut (Ghozali I. , 2005), Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

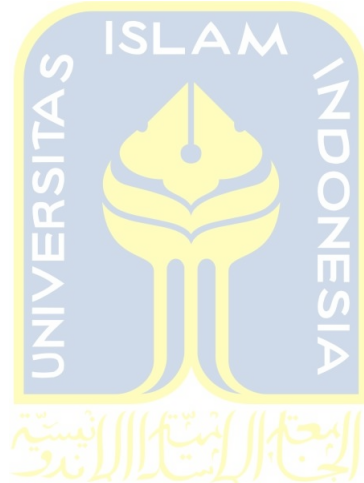
1. Jika nilai F lebih dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis *alternatif*, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan  $F_{tabel}$ . Bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

### **C. Uji t (Parsial)**

Menurut (Ghozali I. , 2005), Uji beda-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen

secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak.  
Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima.  
Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Sampel Penelitian

Jumlah kuesioner yang disebar kepada mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sebanyak 100 kuesioner. Berikut data kuesioner yang disebar dan pengembalian kuesioner :

**Tabel 4.1**  
**Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner dibagi	145	100%
Kuesioner tidak kembali	45	31%
Kuesioner kembali	100	69%
Kuisoner yang dapat diolah	100	69%

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan data diatas dari 100 kuesioner yang disebar secara tidak langsung melainkan menggunakan aplikasi berbasis online dapat diketahui bahwa, dari 145 kuesioner yang dibagi diperoleh kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 100 atau sebesar 69%.

## 4.2 Uji Kualitas Data

### 4.2.1 Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan responden sebanyak 100 responden. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan level of signifikan 5% dimana jika  $\text{sig} < 0,05$ , maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas terhadap wajib pajak mahasiswa yang memiliki UMKM dapat dilihat dalam Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Rangkuman Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Koef. Korelasi	p-value	Keterangan
Kepatuhan wajib Pajak	Y1	0.426	0.000	Valid
	Y2	0.735	0.000	Valid
	Y3	0.631	0.000	Valid
	Y4	0.515	0.000	Valid
	Y5	0.682	0.000	Valid
	Y6	0.605	0.000	Valid
Penggunaan <i>e-filling</i>	X1.1	0.525	0.000	Valid
	X1.2	0.700	0.000	Valid
	X1.3	0.676	0.000	Valid
	X1.4	0.781	0.000	Valid
	X1.5	0.682	0.000	Valid
Pengetahuan perpajakan	X2.1	0.423	0.000	Valid
	X2.2	0.409	0.000	Valid
	X2.3	0.341	0.001	Valid

	X2.4	0.426	0.000	Valid
	X2.5	0.412	0.000	Valid
	X2.6	0.448	0.000	Valid
	X2.7	0.586	0.000	Valid
	X2.8	0.554	0.000	Valid
	X2.9	0.483	0.000	Valid
	X2.10	0.410	0.000	Valid
	X2.11	0.392	0.000	Valid
	X2.12	0.400	0.000	Valid
	X2.13	0.339	0.001	Valid
	X2.14	0.358	0.000	Valid
Kualias pelayanan	X3.1	0.629	0.000	Valid
	X3.2	0.485	0.000	Valid
	X3.3	0.570	0.000	Valid
	X3.4	0.522	0.000	Valid
	X3.5	0.509	0.000	Valid
	X3.6	0.600	0.000	Valid
	X3.7	0.467	0.000	Valid
	X3.8	0.531	0.000	Valid
	X3.9	0.531	0.000	Valid
	X3.10	0.580	0.000	Valid
	X3.11	0.500	0.000	Valid
	X3.12	0.558	0.000	Valid
Sanksi Perpajakan	X4.1	0.637	0.000	Valid
	X4.2	0.723	0.000	Valid
	X4.3	0.677	0.000	Valid
	X4.4	0.682	0.000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Seperti telah dikemukakan diatas bahwa, bila nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sama dengan atau lebih besar dari 0,3, maka butir instrumen dinyatakan valid, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### 4.2.2 Hasil Pengujian Realibilitas

Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara *one shot* ataupun pengukuran sekali saja. Program SPSS memberikan fasilitas untuk reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $\geq 0,6$ . Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan bantuan program komputer SPSS 17 dapat dirangkum seperti pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Kepatuhan wajib pajak	0.654	0.6	Reliabel
Kemudahan penggunaan <i>e-filling</i>	0.647	0.6	Reliabel
Kualias pelayanan	0.623	0.6	Reliabel
Pengetahuan perpajakan	0.778	0.6	Reliabel
Sanksi perpajakan	0.612	0.6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha*

untuk kelima variabel lebih besar dari 0,6. Dengan mengacu pada teori diatas maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### 4.3 Hasil Analisis Deskriptif

#### A. Analisis Profil Wajib Pajak

Deskripsi responden yang menjadi penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sampel penelitian untuk 100 responden berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah	%
Pria	65	65%
Wanita	35	35%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan data tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berjenis kelamin laki - laki yaitu sebanyak 65 orang (65%) dan sisanya sebesar 35 orang (35%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki UMKM adalah mayoritas laki - laki.



## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sampel penelitian untuk 100 responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	%
< 20 tahun	10	10%
20 - 30 tahun	70	70%
> 30 tahun	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan data tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berusia antara 20– 30 tahun yaitu sebanyak 70 orang (70%), usia kurang dari 20 tahun sebesar 10%, dan berusia lebih dari 20 tahun sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yaitu mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki UMKM mayoritas adalah yang berusia muda.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Sampel penelitian untuk 100 responden berdasarkan penghasilan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Tahun**

<b>Penghasilan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
0 - 50 juta	14	14%
51 juta – 150 juta	74	74%
> 250 juta	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan data tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki penghasilan antara Rp.51.000.000 – Rp.150.000.000 per tahun yaitu sebanyak 74 orang (74%). Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki UMKM mayoritas adalah berpendapatan menengah keatas.

**4. Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki NPWP**

Sampel penelitian untuk 100 responden berdasarkan memiliki NPWP adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki NPWP**

<b>Memiliki NPWP</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Punya	100	100%
Tidak punya	0	0%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan data tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini seluruhnya memiliki NPWP yaitu sebanyak 100 orang (100%), dan tidak ada responden yang tidak memiliki NPWP atau sebesar 0%.

#### **B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Analisis ini menjelaskan tentang deskriptif penilaian responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari Kemudahan dalam penggunaan *e-filling*, Kualitas pelayanan, Pengetahuan perpajakan, Sanksi perpajakan dan Kepatuhan wajib pajak. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur dengan skor terendah 1 (sangat tidak setuju), dan skor tertinggi adalah 4 (Sangat setuju). Sehingga dalam menentukan kriteria penilaian konsumen terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 4

$$4-1$$

$$\text{Interval} = \frac{\quad}{4} = 0,75$$

$$4$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,75 = Sangat Tidak Setuju

1,76 – 2,50 = Tidak setuju

2,51 – 3,25 = Setuju

3,26 – 4,00 = Sangat Setuju

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dapat ditunjukkan dengan tabel berikut :



**Tabel 4.8**

**Deskriptif Variabel Penelitian**

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Kepatuhan wajib pajak	100	2.50	4.00	3.3917	.36266
Penggunaan e-filing	100	2.20	4.00	3.3600	.42640
Kualitas pelayanan	100	2.29	3.93	3.3886	.24373
Pengetahuan perpajakan	100	1.83	4.00	3.4725	.30660
Sanksi perpajakan	100	2.00	4.00	3.3900	.40408

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui tanggapan dari 100 wajib pajak mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki UKM, memiliki penilaian yang tinggi terhadap pengetahuan perpajakan, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,4725 yang berada pada interval 3,26 – 4,0 yang berarti pengetahuan perpajakan adalah sangat baik. Pengetahuan perpajakan merupakan seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Dengan demikian wajib pajak telah memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang sangat baik sehingga mampu mengukur persepsi wajib pajak terkait dengan pengetahuan tentang tarif pajak, kewajiban dan hak, peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi perpajakan, serta perhitungan dan pelaporan pajak (Ghoni, 2012)

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui tanggapan dari 100 wajib pajak yang berkuliah di Yogyakarta mahasiswa yang memiliki UKM, memiliki penilaian yang sangat tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,3917 yang berada pada interval 3,26 – 4,0, yang berarti kepatuhan wajib pajak dalam kriteria yang sangat baik. Kepatuhan Wajib Pajak sebagai perilaku Wajib Pajak yang merujuk pada tingkat ketaatannya dalam menunaikan kewajiban perpajakan, baik dalam perhitungan, penyetoran maupun pelaporan pajak terutang. Hal ini berarti keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya telah dinilai sangat baik sehingga dapat memotivasi seseorang suatu kelompok, atau organisasi untuk

melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Suyanto, 2012)

Hasil deskriptif pada variabel kemudahan penggunaan *e-filing* termasuk dalam penilaian yang sangat tinggi, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,36 yang berada pada interval 3,26 – 4,0, yang berarti penggunaan *e-filing* dirasakan sangat mudah oleh wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-filing*.

Hasil deskriptif pada variabel kualitas pelayanan perpajakan termasuk dalam penilaian yang sangat tinggi, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,3886 yang berada pada interval 3,26 – 4,0, yang berarti kualitas pelayanan perpajakan dalam kriteria yang sangat baik. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini wajib pajak). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan

kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali (Masrurroh & Zulaikha, 2013).

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui tanggapan dari 100 wajib pajak mahasiswa yang berkuliah di Yogyakarta yang memiliki UKM, memiliki penilaian yang sangat tinggi terhadap sanksi perpajakan, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,39 yang berada pada interval 3,26 – 4,0, yang berarti tanggapan responden terhadap sanksi perpajakan direspon positif sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga, dan kenaikan), dan sanksi pidana. Hal ini bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Sanksi menjamin bahwa ketentuan undang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan diikuti/diamati/dipatuhi dengan kata lain sanksi pajak memberikan efek jera kepada wajib pajak untuk tidak melanggar norma-norma perpajakan (Kamil, 2015).

#### **4.4 Analisis Kuantitatif**

##### **4.4.1 Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan analisis Regresi Linier Berganda terlebih dahulu dilakukan uji penyimpangan asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk menguji validitas dari hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan. Adapun pengujian yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

## 1. Uji Normalitas

Penguji normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Menurut (Ghozali I. , 2009) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu dengan uji Kolmogorov Smirnov. Jika probabilitas lebih besar daripada 0,05 maka dapat dinyatakan normal. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.25593536
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.048
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji normalitas diatas menunjukkan bahwa nilai probabilitas sebesar  $0,142 > 0,05$ , dengan demikian data berdistribusi normal.



## 2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah situasi adanya multi korelasi diantara variabel bebas satu dengan yang lainnya atau dengan kata lain diantara variabel-variabel bebas tersebut dapat dibentuk hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Untuk menguji ada tidaknya gejala multikolinieritas digunakan VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF dibawah 10 maka model regresi yang diajukan tidak terdapat gejala multikolinieritas, begitu sebaliknya jika VIF lebih besar 10 maka terjadi gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat ditunjukkan pada tabel 4.10 berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**


Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemudahan dalam penggunaan <i>e-filling</i>	0.744	1.344	Tidak ada Multikolinieritas
Kualitas pelayanan	0.863	1.159	Tidak ada Multikolinieritas
Pengetahuan perpajakan	0.895	1.118	Tidak ada Multikolinieritas
Sanksi perpajakan	0.824	1.214	Tidak ada Multikolinieritas

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas nilai VIF untuk seluruh variabel bebas yang terdiri dari Kemudahan dalam penggunaan *e-filling*, kualitas pelayanan, Pengetahuan perpajakan dan Sanksi perpajakan memiliki nilai VIF dibawah 10, sehingga model regresi yang diajukan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala Multikolinieritas

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas tujuan untuk mengetahui apakah suatu model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varian dan variabel dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Perhitungan heterokedastisitas dapat dilakukan dalam banyak model, salah satunya adalah dengan uji *Glejser*. Hasil Uji Heteroskedastisitas tersebut dapat ditampilkan pada Tabel 4.11 berikut :


  
**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.139	.247		-.563	.575
Kemudahan Penggunaan <i>e-filing</i>	-.015	.040	-.044	-.378	.706
Kualitas pelayanan	-.006	.051	-.013	-.118	.906
Pengetahuan perpajakan	.119	.063	.200	1.882	.063
Sanksi perpajakan	.005	.040	.014	.123	.902

a. Dependent Variable: abs\_res

Dari Tabel 4.11 diatas dapat diketahui seluruh variabel memiliki nilai probabilitas (sig) diatas 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

#### 4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel Kemudahan dalam penggunaan e-filling, Kualitas pelayanan, Pengetahuan perpajakan dan Sanksi perpajakan, yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak dilihat dalam tabel 4.12 berikut:

**Tabel 4.12**

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig.
(Constant)	-0.567	-1.273	0.206
Kemudahan Penggunaan <i>e-filling</i>	0.225	3.159	0.002
Kualitas pelayanan	0.371	4.022	0.000
Pengetahuan perpajakan	0.367	3.223	0.002
Sanksi perpajakan	0.197	2.756	0.007
F hitung		23.938	
Sig. F		0.000	
R <sup>2</sup>		0,502	

Sumber : Data hasil regresi, 2019

Pada penelitian ini digunakan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapat persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

$$Y = -0,567 + 0,225X_1 + 0,371X_2 + 0,367X_3 + 0,197X_4$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

**a. Konstanta (Koefisien a)**

Nilai konstanta sebesar -0,567 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 0,567.

**b. Koefisien Kemudahan dalam penggunaan e-filling( $b_1$ )**

Kemudahan dalam penggunaan e-filling ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,225. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara Kemudahan dalam penggunaan *e-filling* dan Kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan yang searah. Kemudahan dalam penggunaan *e-filling* semakin tinggi mengakibatkan Kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi, begitu pula dengan Kemudahan dalam penggunaan *e-filling* yang semakin rendah maka Kepatuhan wajib pajak akan menurun.

**c. Koefisien Kualitas pelayanan ( $b_2$ )**

Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,371. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara Kualitas pelayanan dan Kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan yang searah. Kualitas pelayanan semakin tinggi mengakibatkan Kepatuhan wajib pajak juga akan

meningkat, begitu pula dengan Kualitas pelayanan yang semakin rendah maka Kepatuhan wajib pajak akan menurun.

**d. Koefisien Pengetahuan perpajakan ( $b_3$ )**

Pengetahuan perpajakan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,367. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara Pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini menunjukkan semakin sesuai Pengetahuan perpajakan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi, begitu pula dengan Pengetahuan perpajakan yang semakin rendah maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

**e. Koefisien Sanksi perpajakan ( $b_4$ )**

Persepsi terhadap Sanksi perpajakan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,197. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara Sanksi perpajakan dan Kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan yang searah. Sanksi perpajakan yang semakin tinggi mengakibatkan Kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, begitu pula dengan Sanksi perpajakan yang semakin rendah maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

**4.4.3 Uji F (Simultan)**

Berdasarkan Tabel 4.12 didapat  $F_{hitung}$  sebesar 23,938 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa  $P_{value} < 0,05$ . Karena

0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan dalam penggunaan *e-filling*, Kualitas pelayanan, Pengetahuan perpajakan, dan Sanksi perpajakan secara bersama - sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.4.4 Koefisien Determinasi

Dari Tabel 4.12 juga dapat diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,502. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,502, maka dapat diartikan bahwa 50,2% Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh keempat variabel bebas yang terdiri dari Kemudahan dalam penggunaan *e-filling*, Kualitas pelayanan, Pengetahuan perpajakan, dan Sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

#### 4.4.5 Uji t (Parsial)

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  dan nilai probabilitasnya untuk masing-masing variabel bebasnya telah diketahui dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dengan cara membandingkannya dengan tingkat signifikansi 0,05.

##### a. Pengujian t hitung pada Variabel Kemudahan dalam penggunaan *e-filling* ( $X_1$ )

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel Kemudahan dalam penggunaan *e-filling* ( $X_1$ ) terdapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,159 dan probabilitas sebesar 0,002 yang berarti **p value < 0,05**. Nilai

tersebut dapat membuktikan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh variabel Kemudahan dalam penggunaan e-filing secara positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, **dengan demikian hipotesis pertama terbukti.**

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib. Menurut (Tjini & Zaki, 2010) mengatakan kemudahan dalam penggunaan *e-filing* merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan di pahami. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kegunaan teknologi informasi yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan atau intensitas. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Desmayanti, 2012) menyimpulkan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

## **b. Pengujian t hitung pada Variabel Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terdapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,022 dan probabilitas sebesar 0,000 yang berarti  $p\ value < 0,05$ . Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh variabel Kualitas pelayanan secara positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, **dengan demikian hipotesis kedua terbukti.**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak). Berbagai kemudahan disediakan untuk memperlancar proses pelaksanaan kewajiban yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pada wajib pajak ketika berada di KPP. Semakin baik kualitas Pelayanan Pajak, maka akan semakin tinggi kemauan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, layanan dipengaruhi oleh keyakinan normatif, yang menjelaskan sebelum itu keyakinan normatif adalah motivasi yang datang dari luar (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang. Jika kantor pajak memiliki pelayanan yang baik sehingga wajib pajak akan memotivasi untuk membayar pajak tepat waktu



karena layanan baik. Sebaliknya, jika di kantor pajak, pekerja memberikan layanan buruk sehingga wajib pajak tidak memiliki motivasi untuk membayar pajak tepat waktu. Karena mereka merasa bahwa layanan buruk dan wajib pajak memutuskan untuk membayar terlambat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang didapatkan wajib pajak telah positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian sesuai dengan Hasil penelitian (Winda, 2012) membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

### **c. Pengujian t hitung pada Variabel Pengetahuan perpajakan (X<sub>2</sub>)**

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan perpajakan (X<sub>2</sub>) terdapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,223 dan probabilitas sebesar 0,002 yang berarti  $p\ value < 0,05$ . Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh variabel Pengetahuan perpajakan secara positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, **dengan demikian hipotesis ketiga terbukti.**

Pengetahuan tentang perpajakan adalah tingkatan sejauh mana wajib pajak memahami dan mengetahui peraturan dan undang-undang yang berlaku, sehingga mampu menyesuaikan perhitungan perpajakan dan dapat lebih memahami dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Semua wajib pajak tanpa tergantung latar belakang pendidikan, mereka setuju bahwa pendidikan pajak membantu meningkatkan kepatuhan pajak. Seseorang yang berpendidikan pajak akan mempunyai pengetahuan tentang

perpajakan, baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Hasil penelitian mendukung penelitian (Witono, 2008) dan (Yustisiany, 2012) yang menemukan hasil bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### d. Pengujian t hitung pada Variabel Sanksi perpajakan ( $X_4$ )

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel Sanksi perpajakan ( $X_4$ ) terdapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,756 dan probabilitassebesar 0,007 yang berarti  $p_{value} < 0,05$ . Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh variabel Sanksi perpajakan secara positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, **dengan demikian hipotesis keempat terbukti.**

Seorang wajib pajak pasti tidak mau apabila mendapatkan sanksi, baik itu sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Hal ini memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan menghindari diri dari kesalahan-kesalahan atau pelanggaran-pelanggaran peraturan perpajakan. Semakin banyak orang menghindari diri dari pelanggaran peraturan perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan akan pemenuhan kewajiban perpajakan, sehingga semakin tinggi pula penerimaan pendapatan negara

Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar Wajib Pajak, maka akan semakin berat bagi Wajib Pajak untuk melunasinya. Oleh sebab itu adanya sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dan mendorong Wajib Pajak untuk lebih tepat waktu dan benar dalam melaksanakan kewajibannya.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Yustisiany, 2012) menemukan hasil bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil rangkum pengujian hipotesis dapat ditunjukkan pada Tabel 4.13

**Tabel 4.13**  
**Rangkuman Pengujian Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan</b>	<b>Sig t</b>	<b>Keterangan</b>
H1	Kemudahan dalam Penggunaan E-Filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0.002	Terbukti
H2	Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak	0.000	Terbukti
H3	Pengetahuan Wajib Pajak tentang Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0.002	Terbukti
H4	Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0.007	Terbukti

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu

- 1) Kemudahan dalam penggunaan *e-filing* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan *e-filing* mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi,
- 2) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik Kualitas pelayanan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi,
- 3) Pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Pengetahuan perpajakan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi, dan
- 4) Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik sanksi perpajakan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan sebelumnya, terdapat beberapa hasil penelitian yang telah dijelaskan dalam bab empat dalam penelitian ini, maka dari itu terdapat hal yang bisa dipertimbangkan bagi pihak terkait, antara lain:

### 1. Direktorat Jenderal Pajak

Melalui penelitian ini diketahui bahwa faktor-faktor kemudahan penggunaan *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika kepatuhan pajak sebagai produk atau jasa, maka tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi fokus utama dalam pencapaian organisasi kantor pajak. Melalui penelitian ini, diharapkan aparat pajak bisa mempertimbangkan dan menjadikan faktor-faktor diatas sebagai bahan masukan untuk diterapkan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

### 2. Wajib Pajak

Pada penelitian ini diketahui bahwa wajib pajak telah memiliki kesadaran akan memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Di harapkan melalui penelitian ini, wajib pajak tetap memiliki keasadaran akan kewajiban dan hak perpajakannya.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Didalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pengisian kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan responden mengisi kuesioner dengan tidak bersungguh-sungguh sehingga akan berdampak pada data.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel saja, yaitu kemudahan dalam penggunaan *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan.

### 5.4 Saran

Berdasarkan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode lain selain kuesioner dalam pengumpulan data agar data yang diperoleh lebih valid, seperti menggunakan metode wawancara.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian yang sama yang didukung dengan melakukan observasi yang lebih banyak dengan

menambah variabel pendukung misalnya faktor eksternal (tingkat pendapatan wajib pajak atau *income* perkapita, demografi, dan lain-lain).



## DAFTAR PUSTAKA

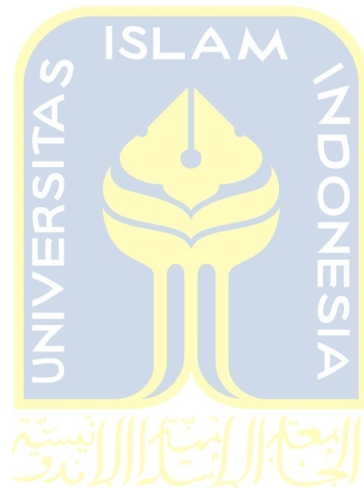
- Ajzen, & Fishbein's. (1975). Personality and Individual Differences . *Journal of Experimental Social Psychology* , 62.
- Ajzen, I. (2002). *Journal of Applied Social Psychology* , 665-683.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies, Vol .13, No. 3.
- Depkeu. (2018). Retrieved from Perkembangan Penerimaan Negara:  
<http://www.anggaran.depkeu.go.id>
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2007). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI.
- Field, L., & Fey, B. (2007). Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation. *Journal Tax Compliance* , 29.
- Fikriningrum, W. K. (2010). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga) . *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto* .
- Ghoni, H. A. (2012). Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya* .
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Harahap, A. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Prespektif Ekonomi*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Hidayat , W., & Nugroho, A. (2010). Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakpauhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* , 82-93.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.



- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). *Tesis, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro* .
- Kamil, I. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, TAX Penalties and Tax Authorities Service on the Tax Compliance : (Survey on the Individual Taxpayer at JAbodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting* , 104-112.
- Kementerian riset, T. d. (2017). Retrieved from Buku Statistik Pendidikan Tinggi : <http://kopertis3.or.id/v5/wp-content/uploads/Buku-Statistik-Pendidikan-Tinggi-2017.pdf>
- Li, W. (2006). Entrepreneurial Intention Among International Students: Testing a model of entrepreneurial intention. *Journal University of Illinois at Urbana-Champaign* .
- Linan, F., & Chen, Y.-W. (2009). Development and Cross Cultural Application of a Specific Instrument To Measure Entrepreneurial Intentions.
- Mangoting, Y., & Sadjiarto, A. (2013). Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 15(2) , 106-116.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). *Diponegoro Journal Of Accounting* , 1-15.
- Mudrajad, K. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X* .
- Mutia, S. P. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* .
- Nazir, N. (2010). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik* , 85-100.
- Nugroho, R. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Jawa Tengah

- Satu). *Skripsi Program S1, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang* .
- Nurlela, S. (2013). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Paradigma Vol. 11 No. 02* , 89-101.
- Palda, F., & Jan, H. (2002). *Quality of Government Service and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics and other Transition Countries*. Retrieved from <http://ideas.repec.org/p/wpa/wuwppe/0209007.html>
- Priantara, D., & Supriyadi, B. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengusaha Kecil dan Mikro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 13(2)* , 98-108.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmawati, S. (2015). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol. 2 No. 2* .
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadjiarto, A., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan 15 (20)* , 106-116.
- Sugiyono. (2005). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Layanan. *Jurnal PDII* .
- Supramono. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.
- Suyanto. (2015). *International Journal of Science and Research, 4(11)* , 2136-2145.
- Tjini, S., & Zaki, B. (2010). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. *Malam : Universitas Brawijaya* .
- Waluyo, P. (2004). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Bank-Bank BPR di Jawa tengah. *Jurnal Fokus Ekonomi* .
- Winda, K. F. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak.

- Witono, B. (2008). Peranana Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* , 196-208.
- Yadnyana, I. (2009). Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Fakultas Ekonomi Universitas Udayana* .
- Yustisiany, I. N. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi Fakultas Ekonomi UII* .





# LAMPIRAN

## **Lampiran 1**

### **Kuesioner**

**Kepada Saudara/Saudari**

**Di Yogyakarta**

**Dengan Hormat,**

Perkenalkan, saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Islam Indonesia, yang bermaksud melakukan penelitian untuk menyusun skripsi sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

Terkait dengan hal tersebut, saya mohon bantuan Saudara/Saudari untuk membantu mengisi kuesioner yang saya berikan kepada Saudara/Saudari. Jawaban yang Saudara/Saudari berikan hanya untuk kepentingan akademis/ilmiah saja dan akan dijaga kerahasiannya. Untuk itu mohon kerelaan Saudara/Saudari untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner dengan lengkap dan sesuai hati nurani Saudara/Saudari, karena jawaban Saudara/Saudari tidak dinilai benar atau salah.

Atas kerelaan, sumbangan waktu, tenaga serta pikiran Saudara/Saudari saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

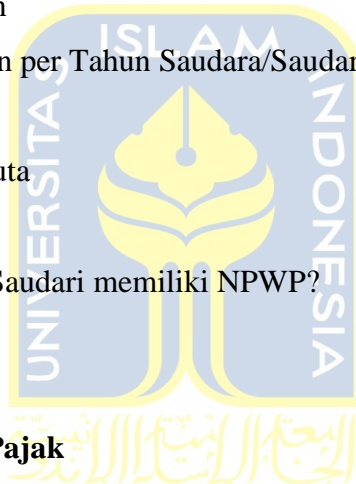
Hormat saya,

**Ferdini Inggit Kurniasari**

### A. Identitas Responden

Mohon dijawab pertanyaan dibawah ini dengan member tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari

1. Apa jenis kelamin Saudara/Saudari?
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Berapakah usia Saudara/Saudari sekarang?
  - a. Kurang dari 20 tahun
  - b. 20 - 30 tahun
  - c. Diatas 30 tahun
3. Berapa pendapatan per Tahun Saudara/Saudari?
  - a. 0 - 50 juta
  - b. 51 juta – 150 juta
  - c. > 250 juta
4. Apakah Saudara/Saudari memiliki NPWP?
  - b. Ya
  - c. Tidak



### B. Kepatuhan Wajib Pajak Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan dasar penilaian sbb:

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | 3. Setuju (S)         |
| 2. Tidak Setuju (TS)         | 4. Sangat Setuju (SS) |

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya tidak pernah terlambat dalam membayar pajak.				
2.	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi pajak.				
3.	Saya tidak pernah dengan sengaja, tidak melaporkan yang semestinya				

	kena pajak.				
4.	Saya mengisi, menandatangani dan menyerahkan SPT pajak penghasilan di KPP setempat.				
5.	Saya melampirkan dokumen yang ditentukan dalam petunjuk pengisian SPT.				
6.	Saya menyerahkan SPT tepat waktu.				

### C. Kemudahan Penggunaan *E-filing*

#### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan dasar penilaian sbb:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)                      3. Setuju (S)  
 2. Tidak Setuju (TS)                                      4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya lebih memilih menggunakan <i>e-filing</i> daripada melaporkan SPT secara manual karena mudah digunakan.				
2.	Saya memahami tata cara penggunaan <i>e-filing</i> .				
3.	Secara keseluruhan <i>e-filing</i> mudah digunakan.				
4.	Saya merasa puas dengan menggunakan <i>e-filing</i> .				
5.	Saya mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan <i>e-filing</i> .				

## D. Kualitas Pelayanan

### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan dasar penilaian sbb:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Kehandalan</b>					
1	Aparat pajak memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.				
2	Aparat pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah wajib pajak.				
3	Aparat pajak memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya.				
<b>Daya Tanggap</b>					
4	Aparat pajak menginformasikan kepada wajib pajak tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan.				
5	Aparat pajak memberikan pelayanan yang cepat.				
6	Aparat pajak bersedia untuk membantu wajib pajak				
<b>Jaminan</b>					
7	Aparat pajak dapat menanamkan rasa percaya kepada wajib pajak.				
8	Aparat pajak membuat wajib pajak merasa aman sewaktu melaksanakan kewajiban perpajakan.				
9	Aparat pajak mampu menjawab pertanyaan wajib pajak.				
<b>Empati</b>					
10	Aparat pajak memperlakukan wajib pajak secara penuh perhatian.				



11	Aparat pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak dengan sungguh-sungguh.				
12	Aparat pajak dapat memahami kebutuhan wajib pajak.				

## E. Pengetahuan Perpajakan

### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan dasar penilaian sbb:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Puas (S)
4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Fungsi Pajak</b>					
1	Pajak dapat dijadikan sebagai sarana atau akses bagi pemerintah untuk mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang baik dan berkesinambungan.				
2	Masyarakat mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan Negara dan sarana umum bagi masyarakat.				
3	Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar Negara.				
<b>Peraturan Pajak</b>					
4	Jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka akan dikenakan sanksi pajak.				
5	Pajak harus dibayarkan tepat waktu dan tidak boleh terlambat.				
6	Pengetahuan dan pemahaman saya mengenai peraturan perpajakan didapat dari hasil sosialisasi dan pelatihan.				

<b>Pendaftaran Sebagai Wajib Pajak</b>					
7	Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan yang sudah dikenakan pajak wajib mendaftarkan diri untuk melaporkan NPWP.				
8	Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara suka rela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak).				
<b>Tata Cara Pembayaran Pajak</b>					
9	Membayar pajak penghasilan secara online banking.				
10	Membayar pajak penghasilan secara langsung ke KPP Pratama.				
11	Membayar pajak penghasilan menggunakan aplikasi online pajak.				
<b>Tarif Pajak</b>					
12	Sebagai wajib pajak orang pribadi, saya memahami tarif pajak berbagai macam.				
13	Tarif pajak yang dikenakan ini sudah mencerminkan prinsip keadilan.				
14	Tarif pajak yang dikenakan disesuaikan dengan tingkat penghasilan yang diterima oleh wajib pajak.				

## F. Kualitas Pelayanan

### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan dasar penilaian sbb:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Kehandalan</b>					
1	Aparat pajak memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.				
2	Aparat pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah wajib pajak.				
3	Aparat pajak memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya.				
<b>Daya Tanggap</b>					
4	Aparat pajak menginformasikan kepada wajib pajak tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan.				
5	Aparat pajak memberikan pelayanan yang cepat.				
6	Aparat pajak bersedia untuk membantu wajib pajak				
<b>Jaminan</b>					
7	Aparat pajak dapat menanamkan rasa percaya kepada wajib pajak.				
8	Aparat pajak membuat wajib pajak merasa aman sewaktu melaksanakan kewajiban perpajakan.				
9	Aparat pajak mampu menjawab pertanyaan wajib pajak.				
<b>Empati</b>					
10	Aparat pajak memperlakukan wajib pajak secara penuh perhatian.				

11	Aparat pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak dengan sungguh-sungguh.				
12	Aparat pajak dapat memahami kebutuhan wajib pajak.				

## G. Sanksi Perpajakan

### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan dasar penilaian sbb:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)                      3. Puas (S)  
 2. Tidak Setuju (TS)                                4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Sanksi pidana dapat dikenakan bagi pelanggar aturan pajak.				
2	Sanksi administrasi dapat dikenakan bagi pelanggar aturan pajak.				
3	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.				
4	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.				

**Lampiran  
2**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendapatan	NPWP	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						Rata2	Penggunaan E-filing (X1)					Rata2
					Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	1	2	2	1	4	4	4	4	3	3	3,67	4	3	4	3	3	3,40
2	1	2	2	1	4	4	3	4	4	3	3,67	4	3	4	3	3	3,40
3	1	2	2	1	4	4	3	4	4	4	3,83	3	3	3	3	3	3,00
4	2	2	2	1	3	4	4	4	3	4	3,67	3	4	4	3	3	3,40
5	2	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3,67	3	3	3	3	4	3,20
6	1	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3,67	4	3	4	4	3	3,60
7	1	1	2	1	3	4	3	4	4	4	3,67	3	3	3	3	3	3,00
8	1	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3,33	4	3	3	3	3	3,20
9	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3,83	3	4	4	3	3	3,40
10	1	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3,67	3	4	4	4	4	3,80
11	1	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3,50	3	4	3	4	4	3,60
12	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
13	1	2	1	1	4	3	3	4	3	4	3,50	3	4	3	4	4	3,60
14	1	2	1	1	4	4	3	3	4	4	3,67	3	4	4	4	3	3,60
15	2	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3,50	4	4	4	4	4	4,00
16	2	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3,50	4	4	3	4	4	3,80
17	1	2	2	1	4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	4	4	4	4,00
18	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00

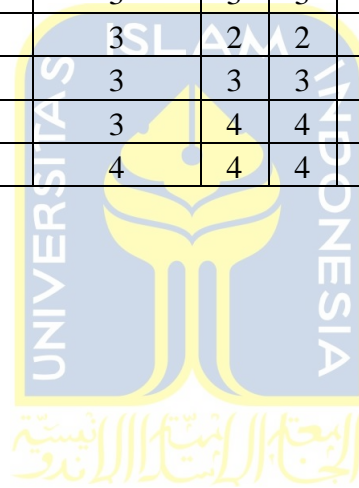
19	2	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3,17	3	3	3	3	3	3,00
20	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3,17	3	4	4	3	3	3,40
21	1	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3,50	3	3	3	3	4	3,20
22	1	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3,17	3	4	4	3	4	3,60
23	1	2	2	1	4	3	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	3	3,80
24	2	2	2	1	4	4	3	3	3	4	3,50	3	3	4	4	3	3,40
25	1	2	2	1	3	4	4	4	4	3	3,67	4	4	3	4	4	3,80
26	1	2	1	1	3	2	4	4	4	3	3,33	3	2	3	2	2	2,40
27	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3,33	3	2	3	2	2	2,40
28	1	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3,17	3	4	3	3	3	3,20
29	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3	2	2	2	3	2,40
30	2	3	2	1	3	2	4	4	4	3	3,33	4	3	3	4	4	3,60
31	2	2	3	1	4	3	4	4	4	3	3,67	3	4	4	4	4	3,80
32	1	1	3	1	4	2	4	4	4	4	3,67	4	3	4	4	3	3,60
33	2	2	2	1	4	3	3	4	4	3	3,50	3	4	3	4	4	3,60
34	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3,17	4	4	3	4	4	3,80
35	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	3,33	3	3	3	3	3	3,00
36	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4	4,00
37	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
38	2	2	2	1	3	4	3	3	4	3	3,33	4	3	4	4	4	3,80
39	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	4	3,60
40	1	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3,83	4	4	4	4	4	4,00
41	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4	4,00
42	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2,50	2	2	3	2	2	2,20

43	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	3,50	3	3	3	3	3	3,00
44	2	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3,50	4	4	4	2	3	3,40
45	2	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3,50	3	3	3	4	4	3,40
46	1	3	2	1	3	4	3	4	3	4	3,50	4	3	4	4	3	3,60
47	1	2	2	1	4	3	3	4	4	3	3,50	4	4	4	3	4	3,80
48	2	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3,33	3	3	2	2	3	2,60
49	1	2	3	1	3	3	4	4	3	3	3,33	3	4	2	3	3	3,00
50	2	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3,50	3	4	3	4	4	3,60
51	1	2	2	1	4	4	4	3	3	4	3,67	4	3	4	3	3	3,40
52	2	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3,33	3	4	4	4	3	3,60
53	1	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2,67	3	2	2	3	3	2,60
54	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3,17	3	4	4	4	4	3,80
55	2	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3,67	4	4	2	3	4	3,40
56	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2,50	3	3	2	2	2	2,40
57	1	2	2	1	4	3	3	4	4	3	3,50	4	4	3	4	3	3,60
58	1	1	2	1	4	4	4	3	4	4	3,83	4	4	4	4	3	3,80
59	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3,33	4	4	4	3	3	3,60
60	1	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3,33	3	3	3	3	3	3,00
61	1	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3,50	3	3	3	4	4	3,40
62	1	3	3	1	4	3	3	4	4	3	3,50	4	4	3	4	3	3,60
63	1	2	2	1	3	4	3	4	4	4	3,67	4	3	3	3	3	3,20
64	1	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3,50	4	4	3	3	3	3,40
65	1	2	2	1	3	3	4	4	3	3	3,33	4	4	4	4	3	3,80
66	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2,50	3	3	2	4	4	3,20

67	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	3	3	3,60
68	1	2	2	1	4	3	3	2	3	2	2,83	3	3	3	3	4	3,20
69	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	4	4	3,60
70	1	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2,83	4	3	2	2	3	2,80
71	2	2	2	1	4	2	3	4	2	2	2,83	4	3	3	3	4	3,40
72	1	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2,67	4	2	3	3	3	3,00
73	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3,17	3	4	2	3	3	3,00
74	1	2	2	1	4	4	4	4	3	4	3,83	3	3	3	3	4	3,20
75	1	2	3	1	3	4	4	4	3	4	3,67	4	3	2	3	3	3,00
76	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2,50	2	3	2	2	2	2,20
77	1	2	2	1	4	3	3	3	3	4	3,33	3	4	3	2	3	3,00
78	1	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3,33	3	3	2	3	4	3,00
79	1	2	1	1	3	4	4	3	3	4	3,50	4	3	3	2	3	3,00
80	1	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3,50	3	4	4	2	3	3,20
81	1	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3,50	4	4	4	2	3	3,40
82	1	1	2	1	3	4	3	3	4	4	3,50	3	4	4	3	3	3,40
83	1	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3,83	3	4	3	3	3	3,20
84	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	3,67	3	3	4	3	3	3,20
85	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3	3,20
86	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2,83	3	3	3	3	4	3,20
87	1	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3,17	4	3	4	4	4	3,80
88	1	2	2	1	4	4	3	3	3	4	3,50	4	3	3	3	4	3,40
89	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
90	1	1	1	1	3	4	3	4	2	3	3,17	3	4	4	3	3	3,40



91	1	2	2	1	4	4	3	4	3	3	3,50	3	4	4	2	3	3,20
92	2	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3,17	3	4	4	4	4	3,80
93	2	2	2	1	4	3	4	3	2	3	3,17	3	3	3	3	3	3,00
94	2	3	2	1	4	3	3	4	3	2	3,17	3	4	3	4	4	3,60
95	1	2	2	1	3	4	4	4	3	2	3,33	3	3	4	3	3	3,20
96	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3	4	4	3	4	3,60
97	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2,50	4	3	2	2	3	2,80
98	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3,17	4	4	4	4	4	4,00
99	1	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3,50	2	3	3	4	3	3,00
100	1	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3,83	3	4	4	4	3	3,60



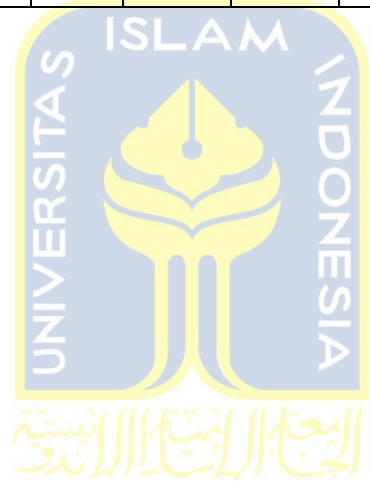
Pengetahuan Perpajakan (X2)														
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	Rata2
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3,50
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3,64
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3,43
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,36
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3,57
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,64
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3,64
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3,50
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3,57
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3,50
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3,57
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3,64
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3,43
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,57
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,79
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3,71
3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2,93
3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3,21
4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3,21
3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3,43
4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3,36

4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3,21
4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3,43
3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3,50
4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3,21
4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3,14
3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3,07
3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3,21
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3,64
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3,64
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3,50
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3,57
3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3,21
3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3,29
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3,79
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,71
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3,50
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3,57
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3,50
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,50
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,21
3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3,43
3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3,14
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3,50
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3,36

4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3,36
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3,64
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3,50
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3,36
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3,21
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3,50
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3,43
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3,36
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3,29
3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2,29
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3,29
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3,29
4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3,29
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3,43
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3,50
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3,36
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,50
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3,57
3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2,93
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3,50
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3,64
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3,29
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3,50

2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3,36
2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2,79
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3,43
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3,64
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3,50
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3,29
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3,57
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,36
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,43
3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3,29
3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,36
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3,50
3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3,29
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3,50
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,36
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3,43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,93
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3,00
3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3,36
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3,43
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,14
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,07

3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3,36
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3,14
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,57
3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2,64
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3,36
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3,50



Kualitas Pelayanan (X3)												Sanksi Perpajakan (X)					
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	Rata2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3,42	4	3	4	3	3,50
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3,5	4	3	4	4	3,75
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3,58	4	4	4	4	4,00
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3,5	4	3	4	3	3,50
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3,42	3	3	3	3	3,00
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3,58	4	4	3	3	3,50
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3,5	3	3	4	3	3,25
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3,33	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,58	3	3	4	4	3,50
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,58	4	3	3	3	3,25
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3,33	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,83	4	4	4	4	4,00
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,83	3	4	4	4	3,75
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3,67	4	4	3	4	3,75
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3,67	3	3	4	3	3,25
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3,75	4	3	4	3	3,50
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3,75	2	2	3	3	2,50
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3,75	4	2	3	4	3,25
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3,67	4	4	3	4	3,75
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3,58	4	4	3	3	3,50
4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3,33	3	3	4	4	3,50

4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3,75	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3,75	3	4	3	4	3,50
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5	3	1	3	3	2,50
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3,42	3	4	3	4	3,50
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3,75	3	3	4	3	3,25
3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,5	3	2	2	3	2,50
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,67	3	3	3	3	3,00
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3,25	4	3	3	4	3,50
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3,58	3	4	3	4	3,50
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,08	3	3	3	4	3,25
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,67	3	3	4	3	3,25
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3,58	4	3	3	3	3,25
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3,33	3	4	3	3	3,25
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,5	4	4	4	3	3,75
3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3,5	4	3	3	4	3,50
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3,58	3	4	4	3	3,50
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3,58	4	3	4	4	3,75
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3,58	3	4	3	3	3,25
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2,00
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3,58	3	3	4	4	3,50
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3,42	4	3	3	4	3,50
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3,67	4	3	4	4	3,75
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,25	4	3	3	3	3,25



3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3,58	3	4	4	4	3,75
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3,42	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3,83	3	3	3	4	3,25
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3,5	3	3	4	4	3,50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,50
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3,42	3	4	4	4	3,75
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3,67	3	2	2	2	2,25
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3,33	3	4	4	4	3,75
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,67	4	3	4	4	3,75
2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,08	3	2	2	4	2,75
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3,5	3	3	4	3	3,25
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,67	3	4	3	3	3,25
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3,17	4	3	3	3	3,25
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3,5	3	3	4	3	3,25
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3,00
4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3,58	3	4	3	4	3,50
3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3,42	4	4	3	3	3,50
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3,5	3	3	4	4	3,50
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1,83	3	4	4	3	3,50
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3,42	3	4	4	3	3,50
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,67	3	3	4	3	3,25
4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3,42	4	4	4	4	4,00
3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3,5	3	3	4	4	3,50

3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3,33	4	3	4	4	3,75
3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3,17	3	3	3	3	3,00
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3,67	4	3	3	3	3,25
3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3,5	4	3	4	4	3,75
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3,5	3	4	3	4	3,50
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1,92	2	2	2	3	2,25
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,92	4	4	3	3	3,50
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3,58	3	3	3	4	3,25
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3,5	3	4	3	3	3,25
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3,58	3	4	3	4	3,50
3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3,33	4	3	3	3	3,25
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3,42	4	4	4	4	4,00
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3,42	3	4	4	4	3,75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,25
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,5	3	4	4	3	3,50
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	4	4	4	3,75
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3,33	4	4	3	3	3,50
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,83	4	3	4	3	3,50
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3,58	3	4	3	4	3,50
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3,33	4	4	3	4	3,75
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,5	3	4	4	3	3,50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3,00

4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,42	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,67	3	4	3	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3,08	2	2	3	2	2,25
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,42	3	3	3	3	3,00
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3,58	4	3	4	3	3,50
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,5	3	3	4	4	3,50



### Lampiran 3

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Correlations

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.149	.135	.094	.195	.088	.426**
	Sig. (2-tailed)		.138	.182	.352	.052	.385	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.149	1	.383**	.255*	.368**	.401**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.138		.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.135	.383**	1	.260**	.277**	.243*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.182	.000		.009	.005	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.094	.255*	.260**	1	.231*	.070	.515**
	Sig. (2-tailed)	.352	.010	.009		.021	.486	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.195	.368**	.277**	.231*	1	.331**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.052	.000	.005	.021		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.088	.401**	.243*	.070	.331**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.385	.000	.015	.486	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

	Pearson Correlation	.426**	.735**	.631**	.515**	.682**	.605**	1
Total_Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	6

## Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.105	.198*	.177	.191	.479**
	Sig. (2-tailed)		.300	.049	.078	.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.105	1	.417**	.335**	.239*	.663**
	Sig. (2-tailed)	.300		.000	.001	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.198*	.417**	1	.341**	.095	.673**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000		.001	.346	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.177	.335**	.341**	1	.525**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.078	.001	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.191	.239*	.095	.525**	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	.057	.017	.346	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.479**	.663**	.673**	.760**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

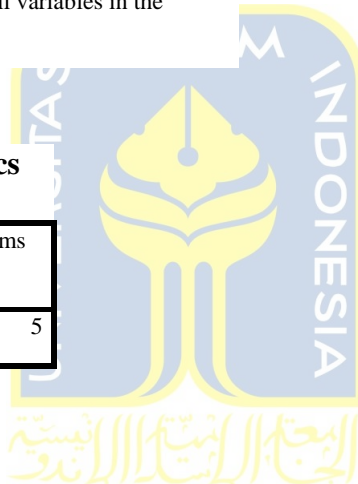
### Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	5



## Correlations

		Total_X2
	Pearson Correlation	.204*
X2.1	Sig. (2-tailed)	.042
	N	100
	Pearson Correlation	.411**
X2.2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.352**
X2.3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.408**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.418**
X2.5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.448**
X2.6	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.581**
X2.7	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.543**
X2.8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.476**
X2.9	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.414**
X2.10	Sig. (2-tailed)	.000



	N	100
	Pearson Correlation	.401**
X2.11	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.397**
X2.12	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.355**
X2.13	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.348**
X2.14	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	1
Total_X2	Sig. (2-tailed)	
	N	100

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	14

### Correlations

		Total_X3
	Pearson Correlation	.629**
X3.1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.485**
X3.2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.570**
X3.3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.522**
X3.4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.509**
X3.5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.600**
X3.6	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.467**
X3.7	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.531**
X3.8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

	Pearson Correlation	.531**
X3.9	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.580**
X3.10	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.500**
X3.11	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.558**
X3.12	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	1
Total_X3	Sig. (2-tailed)	
	N	100

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	12

### Correlations

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.259**	.246*	.269**	.637**
	Sig. (2-tailed)		.009	.014	.007	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.259**	1	.302**	.330**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.009		.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.246*	.302**	1	.296**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.014	.002		.003	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.269**	.330**	.296**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.003		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X4	Pearson Correlation	.637**	.723**	.677**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

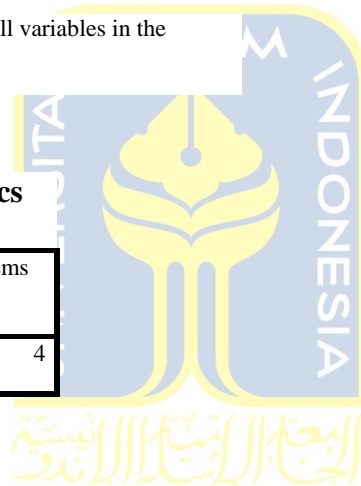
### Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	4



## Frequency Table

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	65	65.0	65.0	65.0
Valid Wanita	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 tahun	10	10.0	10.0	10.0
20 - 30 tahun	70	70.0	70.0	80.0
> 30 tahun	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0 - 50 juta	14	14.0	14.0	14.0
51 juta – 150 juta	74	74.0	74.0	88.0
> 250 juta	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



### NPWP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	100	100.0	100.0	100.0

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	100	2.50	4.00	3.3917	.36266
X1	100	2.20	4.00	3.3600	.42640
X2	100	2.29	3.93	3.3886	.24373
X3	100	1.83	4.00	3.4725	.30660
X4	100	2.00	4.00	3.3900	.40408
Valid N (listwise)	100				

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-filing <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.502	.481	.26127

a. Predictors: (Constant), Sanksi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-filing

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.536	4	1.634	23.938	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.485	95	.068		
	Total	13.021	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-filling



### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.567	.445		-1.273	.206		
	Penggunaan e-filling	.225	.071	.265	3.159	.002	.744	1.344
	Kualitas pelayanan	.371	.092	.314	4.022	.000	.863	1.159
	Pengetahuan perpajakan	.367	.114	.247	3.223	.002	.895	1.118
	Sanksi perpajakan	.197	.072	.220	2.756	.007	.824	1.214

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak



## UJI ASUMSI KLASIK

### MULTIKOLINIERITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.567	.445		-1.273	.206		
1							
Penggunaan e-filling	.225	.071	.265	3.159	.002	.744	1.344
Kualitas pelayanan	.371	.092	.314	4.022	.000	.863	1.159
Pengetahuan perpajakan	.367	.114	.247	3.223	.002	.895	1.118
Sanksi perpajakan	.197	.072	.220	2.756	.007	.824	1.214

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

### UJI NORMALITAS



#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.25593536
	Absolute	.115
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## HETEROSKEDASTISITAS

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-filling <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: abs\_res

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.192 <sup>a</sup>	.037	-.004	.14524

a. Predictors: (Constant), Sanksi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-filling

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.076	4	.019	.905	.464 <sup>b</sup>
	Residual	2.004	95	.021		
	Total	2.080	99			

a. Dependent Variable: abs\_res

b. Predictors: (Constant), Sanksi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-filling

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.139	.247		-.563	.575
Penggunaan e-filing	-.015	.040	-.044	-.378	.706
Kualitas pelayanan	-.006	.051	-.013	-.118	.906
Pengetahuan perpajakan	.119	.063	.200	1.882	.063
Sanksi perpajakan	.005	.040	.014	.123	.902

a. Dependent Variable: abs\_res

